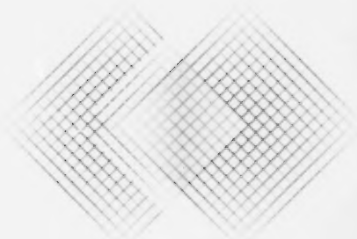
Office of the Commissioner of Official Languages
Commissariat aux langues officielles

Audit

of Community Futures Development Corporations and Community Business Development Corporations



Industry Canada
Atlantic Canada Opportunities Agency
Canada Economic Development for Quebec Regions
Western Economic Diversification Canada

To reach the Office of the Commissioner of Official Languages, dial toll-free 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2005
Cat. No.: SF31-77/2005
ISBN: 0-662-68984-4
OCOL-CLO IE004-05-2005

For a listing of any errors or omissions in this publication found subsequent to printing, please visit our Web site at www.ocol-clo.gc.ca.

HIGHLIGHTS

The Office of the Commissioner of Official Languages conducted an audit between May and September 2004 in order to evaluate the services offered in both official languages by the Community Futures Development Corporations (CFDC) and Community Business Development Corporations (CBDC) designated to provide bilingual services and to assess how these organizations take the needs of the official language minority communities (OLMC) into account.

Under the *Official Languages Act*, the *Official Languages Regulations* and the Treasury Board policy on grants and contributions, four federal institutions must take measures to ensure that CFDCs located in regions where the demand warrants it provide their services in both official languages. They are the Atlantic Canada Opportunities Agency (ACOA), Canada Economic Development for Quebec Regions (CED), Industry Canada (IC) and Western Economic Diversification Canada (WD). They must also ensure that CFDCs take the needs of OLMCs into consideration in order to promote their vitality and support their development. For Industry Canada, the Federal Economic Development Initiative in Northern Ontario (FedNor) is responsible for CFDCs in Ontario.

CFDCs—called Community Business Development Corporations (CBDC) in the Atlantic region—are non-profit organizations that offer support services to small and medium-sized businesses, access to capital and, in all regions except the Atlantic, strategic services for community economic planning. They receive federal funds representing up to 100% of their operating budget in many cases. They also provide loans from an investment fund that comes in part from the Government of Canada.

It is important to specify that CFDCs and CBDCs are not subject to the *Official Languages Act* and that the federal institutions involved are responsible for carrying out the commitment made by the Government of Canada to enhance the vitality of the OLMCs and to support their development. However, we are of the view that ACOA, CED, IC/FedNor and WD, with regard to the mandates given to CFDCs and CBDCs, have the obligation to take the necessary steps to ensure that these organizations provide bilingual services and take into account the needs of the OLMCs with a view to enhancing their vitality.

The audit revealed that despite the efforts made by ACOA, CED and IC/FedNor, the services provided in both official languages by CFDCs and CBDCs are insufficient. Moreover, CFDCs do not tend to consult OLMCs in their own language during the strategic planning for economic development, and the subsequent plan does not contain information on the specific needs and concerns of these communities.

In Western Canada, the situation is different. No CFDC is designated to provide services in both official languages. Nevertheless, WD has integrated new partners into its network, the Francophone Economic Development Organizations (FEDO), to serve the Francophone communities in each of the four provinces and support their economic development. We congratulate WD for this initiative and encourage the other federal institutions to emulate this model in their region.

Services to the public

The four federal institutions have taken certain measures to communicate service requirements to CFDCs and CBDCs. A language clause has been inserted in the contribution agreements with these organizations, and CED and IC have taken additional measures to inform them of their linguistic responsibilities. We feel that ACOA and CED should modify their clause to make it more compliant with the spirit of Treasury Board's policy on grants and contributions. WD has also specified the obligations of the FEDOs to the Francophone community in its agreements.

Our visits to the Atlantic region, Quebec and Ontario revealed that signage (except for the name of the CFDCs in Quebec, which was usually in French only) and documentation were generally in both official languages. However, serious problems were noted with respect to the sign used to indicate to clients that service was available in both languages and with the level of active offer of service in person and over the telephone. With respect to service in person, we noted that 10 out of 22 CFDC/CBDCs did not offer satisfactory service in the minority language (4 in Atlantic Canada, 3 in Quebec and 3 in Ontario) and that 9 offices did not offer satisfactory service over the telephone (3 offices in each of the Atlantic, Quebec and Ontario regions). Eight CFDC/CBDCs had a completely bilingual Web site (3 in Atlantic Canada, 1 in Quebec and 4 in Ontario), while 8 sites were partially bilingual (4 in Quebec and 4 in Ontario). FEDOs offered excellent services in French in Western Canada and the documentation, signage and Web site were available in that language.

In most of the CFDC/CBDCs that could not provide services in the minority language, we noted that the linguistic capacity was weak. In each of these CFDC/CBDCs, only one person was bilingual and, when we visited the office, he or she was not in. Measures must be taken to improve the linguistic capacity of these organizations.

Economic development of official language minority communities

The four federal institutions regularly consult OLMCs at the national and provincial levels to determine their specific needs. They also prepare action plans and report to Canadian Heritage each year on their achievements in implementing Part VII of the *Official Languages Act*.

The majority of CFDC/CBDCs meet with or talk to the local OLMC on a regular basis to discuss specific projects and services that they can provide to the minority communities. However, similar consultations on economic development do not take place during the strategic planning process. As a matter of fact, CFDCs in Quebec and Ontario tend to consult the entire population in the official language of the majority and to prepare a comprehensive strategic plan that does not specify the particular needs and concerns of the OLMC. We do not feel that this practice promotes the vitality or contributes to the economic development of the OLMC. In the Atlantic region, the strategic planning process is not done by CBDCs, but rather by other regional economic development organizations.

In Western Canada, FEDOs regularly consult OLMCs to discuss projects and services. They also consult them during the strategic planning process and prepare a plan concerning the economic development of these communities.

Managing the level of service and the impact on the development of official language minority communities

Industry Canada in Ontario and WD in Western Canada have certain mechanisms in place to measure and monitor the compliance of CFDCs and FEDOs with linguistic requirements. IC/FedNor program officers regularly apply follow-up and monitoring measures to ensure that the language obligations of CFDCs are respected. For example, they closely follow the progress made in connection with the action plans on official languages prepared by CFDCs. At WD, the officers perform an analysis of the strategic plan, quarterly reports and annual report prepared by FEDOs in order to ensure that they respect the provisions of the contribution agreements. The two institutions also inserted linguistic elements relating to CFDCs and FEDOs into their audit and evaluation plans. ACOA and CED should implement similar measures to ensure that CFDC/CBDCs in their region respect their language obligations.

We noted that ACOA, CED and IC had no formal mechanism in place to evaluate the quality of the services offered by CFDC/CBDCs. They also do not gather data to evaluate the effectiveness of consultations or discussions that CFDC/CBDCs hold with the OLMC and their impact on the economic development of these communities.

The tool that federal institutions use to evaluate their managers' annual performance does not contain a section that deals explicitly with official languages. We feel that evaluating the performance of all the managers responsible for the designated CFDCs, CBDCs and FEDOs on the quality of service and their contribution to the vitality and development of OLMCs would help make official languages an important priority and improve the results.

Recommendations

The Commissioner submitted 18 recommendations to the four federal institutions concerned in order to improve the delivery of services by CFDCs and CBDCs designated to provide bilingual services and to ensure that they take into account the specific needs and concerns of OLMCs when implementing their programs and services. Eleven recommendations concerned the Atlantic Canada Opportunities Agency, 14 involved Canada Economic Development for Quebec Regions, 11 concerned Industry Canada and 3 recommendations involved Western Economic Diversification Canada.

The four federal institutions prepared action plans to follow up on the recommendations. These plans are found at the end of this report.

105-05498/

TABLE OF CONTENTS

Introduction 2

Objectives and Methodology 7

Observations and Recommendations 9

Services to the public 9

a) Communicating language of service requirements 9

b) Services offered by designated CFDCs and CBDCs 11

c) Access to information from Canada Business Service Centres in CFDCs designated to provide bilingual services 21

Economic development of official language minority communities 22

a) Consultations with OLMCs to determine their needs and establish a plan 22

b) Consultations with OLMCs when establishing new CFDCs designated to provide bilingual services 30

Managing the service level and impact on OLMC development 31

a) Systems and procedures to monitor compliance 31

b) Evaluating the quality of services offered by CFDCs 35

c) Using the results of monitoring 36

Conclusion 38

List of Recommendations and Action Plans Prepared by the Federal Institutions Involved 42

Our Response to the General Comments and Action Plans Presented by the Federal Institutions Involved 54

Appendix A Objectives and criteria 58

Appendix B List of acronyms 60

INTRODUCTION

The Government of Canada supports local economic development by helping communities promote their resources and diversify their economic base through various programs. Four federal institutions play an important role in starting up and expanding businesses, developing innovation strategies and supporting local economic development efforts. They are the Atlantic Canada Opportunities Agency (ACOA), Canada Economic Development for Quebec Regions (CED), Industry Canada (IC) and Western Economic Diversification Canada (WD).

The mandate of the four organizations focusses on the economic development of the various regions of the country.

Item 1
Mandate of the federal institutions

Atlantic Canada Opportunities Agency	*Increase opportunity for economic development in Atlantic Canada and, more particularly, enhance the growth of earned incomes and employment opportunities in that region.*
Canada Economic Development for Quebec Regions	*Promote the long-term economic development of the regions of Quebec, paying special attention to regions where economic growth is slow and employment insufficient.*
Industry Canada	*Among other things, the Department helps grow a dynamic and innovative economy that provides more and better-paying jobs for Canadians; supports stronger business growth through continued improvements in productivity and innovation performance; gives consumers, businesses and investors confidence that the marketplace is fair, efficient and competitive.*
Western Economic Diversification Canada	*Promote the development and diversification of the economy of Western Canada and advance the interests of the West in national economic policy.*

Source: Institutions' Web sites, 2004

Created in 1986 by Employment and Immigration Canada, the national Community Futures Program was entrusted with establishing a national network of CFDCs and CBDCs. The Program's goal was to diversify the economy in Canada's rural regions by creating or conserving jobs in new or existing businesses. Various criteria, such as the unemployment rate and the number of people in the region served, determine the placement and possibility of opening a CFDC or CBDC. The service area of each CFDC often corresponds to the territory covered by the regional municipalities or counties.

The Community Futures Program is a comprehensive development approach in which communities take charge of their own economic future and decide the path they will take to reach their goal. The mandate of CFDCs (known as Community Business Development Corporations [CBDC] in the Atlantic region) may vary a bit from one region of the country to the next, but generally they offer:

- support services for small and medium-sized businesses by offering a range of administrative, counselling and information services;
- access to capital for the creation, expansion or stabilization of local businesses; and
- strategic community economic planning services by working with the communities to evaluate local problems, establish objectives, plan and implement strategies to develop the human, institutional and physical infrastructures and to stimulate entrepreneurial spirit, employment and the economy (CBDCs in the Atlantic region are not responsible for this activity).

Since 1995, the Community Futures Program has been the responsibility of ACOA in the Atlantic region, CED in Quebec, Industry Canada's Federal Economic Development Initiative in Northern Ontario (FedNor) in Ontario and WD in Western Canada. In the Northwest Territories and Nunavut, CFDCs are the responsibility of the territorial governments (there is presently no CFDC in the Yukon).

In Quebec, in addition to CFDCs, there are Business Development Centres (BDC), which primarily offer technical and financial assistance to business owners. We included BDCs in our audit.

In 2003, there were 267 CFDCs and CBDCs in Canada: 41 in the Atlantic region, 67 in Quebec (including 10 BDCs), 61 in Ontario, 90 in Western Canada, 7 in the Northwest Territories and 1 in Nunavut. Their activities in 2003 allowed them to grant 5,883 loans worth a total of $188 million.

CFDCs and CBDCs are non-profit organizations headed by a local volunteer board of directors representing various interests in the community covered by the organization's service area. Thanks to federal contributions (representing up to 100% of the operating budget of many CFDCs and CBDCs) and to the supervision and support from the federal institutions concerned, CFDCs and CBDCs adopt their own development priorities and strategies for the local community. They also grant loans from an investment fund provided by the Government of Canada. BDCs in Quebec administer their own investment fund.

According to the Treasury Board (TB) policy on grants and contributions with respect to official languages, voluntary non-governmental organizations that receive federal funds must provide services in both official languages where demand warrants it. We are of the view that federal institutions must consider the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* when they determine the linguistic obligations of CFDCs and CBDCs. It is also up to the federal institutions to ensure that these organizations respect their linguistic obligations and to further clarify the policy regarding Parts IV and VII of the *Official Languages Act*.

Item 2
Policy on Grants and Contributions

Policy statement

It is government policy that federal institutions providing grants or contributions to voluntary non-governmental organizations for activities, projects or programs involving service to a public composed of members of both official language communities must take the necessary measures to ensure that the recipients of public funds respect the spirit and the intent of the *Official Languages Act* when serving the public.

Policy Requirements

[...]

3. In cases where it has been determined that an activity, project or program receiving financial assistance is national in scope and includes services to the general public of both linguistic communities, federal institutions must ensure that recipient organizations will:
    - make any announcements to the public concerning the activity, project or program in both official languages;
    - actively offer services to members of the public in both official languages;
    - make available in both official languages any documents for the general public relating to the activities, projects or programs;
    - encourage members of both official language communities to participate in the activities, projects or programs;
    - organize activities, projects or programs, when appropriate, in such a manner as to meet the needs of the two linguistic communities.
4. When the activity, project or program receiving financial assistance is regional or local in scope and the recipient organization, in consultation with the federal institution providing funding, determines that the demand justifies the use of both official languages, services to the general public must be provided in both official languages (see policy requirement 3 above).

Source: Treasury Board Manual on Official Languages, Chapter 1-4 - Grants and Contributions, 1993

Forty-nine CFDCs and CBDCs must provide services in both official languages: 11 in the Atlantic region, 20 in Quebec (including 6 BDCs) and 18 in Ontario. In Western Canada, no CFDC meets the criteria of significant demand in the service areas. This rule is used when federal institutions offer their services on the basis of service areas that do not correspond to census divisions.

In order to take OLMCs into account, WD integrated new partners into its network, the Francophone Economic Development Organizations (FEDO). These organizations have a mandate to serve the Francophone community in each of the four Western provinces and to support their economic development. We provide more information on them in the "Observations and Recommendations" section of this report.

In this audit, we also took into account Part VII of the Act. Section 41 sets out the responsibilities of federal institutions with respect to Part VII:

> *The Government of Canada is committed to (a) enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and (b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.*

This undertaking is meant to do justice to OLMCs, which may be disadvantaged and not benefit fully from the federal policies and programs that the majority enjoy. Its objective is thus to remedy this situation, which could involve a review of policies and programs, particularly the way in which they are designed and implemented.

Even though CFDCs and CBDCs are not subject to the *Official Languages Act*, ACOA, CED, IC/FedNor and WD, with regard to the mandates given to these organizations, have the obligation to take the necessary steps to ensure that CFDCs and CBDCs provide bilingual services and take into account the needs of the OLMCs with a view to enhancing their vitality.

OBJECTIVES AND METHODOLOGY

This audit follows the Commissioner's efforts to ensure that federal institutions respect the provisions of the Act. It focussed essentially on the services provided by CFDCs and CBDCs located in regions where demand warrants it. We also examined the extent to which the four federal institutions concerned take the needs of OLMCs into consideration to promote their vitality and support their development when they establish CFDCs and CBDCs.

The objectives of the audit were to determine whether:

- CFDCs and CBDCs provide adequate services in both official languages in regions where demand warrants it;
- the economic development programs of the four institutions enhance the vitality and support the development of OLMCs and take CFDCs and CBDCs into account;
- ACOA, CED, IC and WD consult OLMCs when they establish CFDCs and CBDCs and consider their specific needs; and
- institutions measure the quality of services provided to OLMCs by CFDCs and CBDCs and the impact on their development.

Our audit was conducted at the headquarters of the four federal institutions and in their regional offices across the country from May to September 2004.

We examined, in particular, the institutions' policies, documentation, contribution agreements and key reports. We studied the procedures and systems that the institutions have in place to monitor CFDCs and CBDCs. We met with various managers and employees at headquarters and certain regional offices of each of the four institutions.

We also visited six CBDCs designated to provide services in both official languages in the Atlantic region, eight CFDCs in Quebec (including two BDCs) and eight CFDCs in Ontario. In Ontario, we did not visit the North Simcoe CFDC because a follow-up to recommendations made by the Commissioner in an investigation report was underway at the same time as our audit. In Western Canada, we visited three CFDCs that provide services in English only to check the mechanisms in place to refer Francophone clients who show up at these offices to the FEDOs. We also visited three FEDOs. Although we did not visit CFDCs in the Northwest Territories or Nunavut, it is important for the Government of Canada to examine the situation in these regions to ensure that CFDCs take the concerns of the OLMC into account. With regard to the Yukon, the Government of Canada should examine the possibility of setting up a network of CFDCs and ensure that these organizations consult the OLMC.

We conducted a spot check of each CFDC and CBDC responsible for providing bilingual services included in our sample. The spot checks looked at three elements: written material (signage, CFDC and CBDC publications, federal publications and Web sites), the greeting and services over the telephone, and the greeting and services in person. The goal was to determine whether they were offered in English and French. It is important to note that the audit of services over the telephone and in person was conducted only in the local minority language.

Some CFDCs contained Business Service Centres. In these cases, we examined whether the documentation and other tools that clients used, as well as the services in person, were offered in both official languages.

We also met with the director and a staff member from each CFDC and CBDC visited, and with some members of the board of directors. We interviewed managers from several provincial associations of CFDCs and CBDCs and the director general of three FEDOs.

Finally, we conducted interviews with local OLMC economic organizations in each region of the country visited.

More details on the audit objectives and criteria are presented in Appendix A of this report.

OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

Services to the public

a) Communicating language of service requirements

We noted that ACOA, CED, IC and WD take certain measures to communicate service procedures to CFDCs and CBDCs. This communication does not however always produce full delivery of bilingual services in the designated CFDCs and CBDCs.

Language clauses found in the contribution agreements

In accordance with the Act, the Regulations and the TB policy on grants and contributions, the four federal institutions included a language clause in their contribution agreement with CFDCs and CBDCs. However, the wording of the clause is not identical for the four institutions.

IC/FedNor gave us the preliminary version of a new language clause that the Department is considering including in the contribution agreements. This clause respects the provisions set out in the TB policy on grants and contributions.

ACOA also uses wording that respects many provisions of the TB policy in its agreements with the CBDC. It does not, however, specify that services should be offered actively.

CED includes only the language provisions relating to the publication of announcements or notices and to service delivery in its agreements with CFDCs and BDCs. It should take measures to make the clause more compliant with the spirit of the TB policy.

RECOMMENDATION 1

The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency and Canada Economic Development for Quebec Regions modify, within six months of receiving this report or when renewing the agreement, the language clauses included in the contribution agreements with CFDCs and BDCs in Quebec and CBDCs in the Atlantic region so that they more fully reflect the spirit of the Treasury Board policy on grants and contributions with regard to official languages.

In Western Canada, WD has agreements with four FEDOs' one in each of the Western provinces. Although these organizations are not CFDCs, many of their services are identical to those offered by CFDCs. These organizations are the Société de développement économique de la Colombie-Britannique, Chambre économique de l'Alberta, Conseil de la Coopération de la Saskatchewan and Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba. WD's expectations as to the services that should be offered to the Francophone communities are clearly spelled out in the contribution agreement.

WD inserted a language clause in its contribution agreements with CFDCs and FEDOs even though these organizations do not have bilingualism obligations. The clause specifies that, where there is significant demand, the CFDC or FEDO will publish its notices, announcements and publications in both official languages and provide services to the public in both official languages. Two of the three FEDOs we met with question the relevance of this clause, given that they serve only the Francophone community. The Commissioner suggests that WD clarify its expectations in this regard.

Some federal institutions do a better job of informing the CFDCs of official language requirements

Two of the four institutions took measures to better inform CFDCs designated to provide bilingual services of their language obligations and to help them in this area. WD did the same with FEDOs.

IC/FedNor took several measures to inform CFDCs of their obligations, including:

- information sessions on official languages held with CFDCs in September 2001 and November 2003;
- a table, used by the designated CFDCs during the preparation of an action plan on official languages, setting out the language obligations;
- supplementary funding of CFDCs designated to provide bilingual services to cover the additional costs associated with delivering services in both official languages;
- regular meetings with people representing the designated CFDCs in order to stress the importance of their language obligations and discuss ways to improve French language services; and
- a list of official language resources provided to CFDCs.

During our meetings, we noted that CFDC staff in Ontario were well aware of their language obligations.

CED also communicated its expectations regarding official languages to the CFDCs designated to provide bilingual services. In a letter sent to CFDCs in April 2002, the Department provided details about the use of the appropriate media to reach the two language communities, active offer and the entire range of services to provide in both official languages. CFDCs designated to provide bilingual services are also given additional funding to cover the supplementary costs associated with translation and use of the media.

As for BDCs, we learned that they did not receive additional information about their language obligations. During our meetings with the staff of two BDCs, we noted that one office was not aware of the language clause in its agreement and the related language obligations. The Department should take measures to remedy this situation.

Apart from the language clause in the contribution agreement with the designated CBDCs, **ACOA** took no formal measures to further inform these organizations of their language obligations. During our interviews, we noted that the staff of some CBDCs were not aware of their official language responsibilities until the Department informed them of our audit. ACOA must ensure that all CBDCs designated to provide services in both official languages in the Atlantic region know their language obligations.

RECOMMENDATION 2

The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency and Canada Economic Development for Quebec Regions inform, as quickly as possible, CBDCs and BDCs designated to provide bilingual services of their language obligations and of the concrete measures they must take to meet them.

b) Services offered by designated CFDCs and CBDCs

Our review included visits to six CBDCs in the Atlantic region, eight CFDCs in Quebec (including two BDCs) and eight CFDCs in Ontario. We present the overall results and the results by region separately. In order to facilitate the presentation and comparison by region of our findings, we integrated the results for CBDCs and BDCs with those of CFDCs. We then present information on our visits to three CFDCs with no language obligations and three FEDOs in the Western provinces.

We expected CFDCs designated to provide bilingual services to offer their services (in person, over the telephone, in signage, through documents or on their Web site) in both official languages. The overall results were variable. Although the signage (except in Quebec) and documentation were offered in both official languages in the majority of cases, only a third of CFDCs had a sign to indicate to clients that services were available in both official languages. Only 3 of the 22 CFDCs visited made a verbal active offer of service in person and only half did so on the telephone. Ten CFDCs were unable to offer satisfactory service in person and a third were unable to offer satisfactory service on the telephone. As for the Web sites, 8 CFDCs had a completely bilingual Web site, while 8 were partially bilingual.

Signage

Almost all CBDCs in the Atlantic region and CFDCs in Ontario display their exterior and interior signs in both official languages (see table 1). In Quebec, most of the CFDCs and BDCs visited display their signs in French only.

In Quebec, we noted that the signs indicating the name of the CFDC were in French only. As for the signs produced by the provincial association of CFDCs, that is, the Réseau des SADC du Québec, the name of the agency was in French only, but the content was bilingual.

In its letter to CFDCs in April 2002, CED specified that it was not necessary to translate the signs indicating the organization's name. According to the Réseau des SADC du Québec, it would be possible to change the signage of CFDCs and BDCs that have an obligation to provide services in both official languages once the financial resources had been identified and an acceptable English name had been chosen.

CFDCs and BDCs are registered under Part III of the *Quebec Companies Act*; they must therefore respect the provisions of the *Charter of the French Language*. This charter does not, however, prohibit the use of a language other than French, provided the French is clearly dominant on public signage. Moreover, a firm's name can be in a language other than French, provided that the French language name is given at least equal prominence. In light of this and of the fact that CFDCs and BDCs receive federal funds, we feel that CED must take measures to make the signs found in the designated CFDCs and BDCs bilingual.

RECOMMENDATION 3

The Commissioner recommends that Canada Economic Development for Quebec Regions take, within four months of receiving this report, measures to ensure that the signage in CFDCs and BDCs designated to provide bilingual services is in both official languages.

Publications

In all cases, federal publications were in both official languages, as were CFDC publications (one BDC in Quebec displayed part of its documentation in both languages and has undertaken to have the rest translated).

A number of CBDCs and CFDCs display bilingual signage and documentation

Some CFDCs also had a resource centre for clients. Many of the documents available to clients were bilingual and an acceptable portion of the documentation from the private sector was in English while the rest was in French.

Web sites

The Web sites of CBDCs in the Atlantic region were bilingual. In the case of Quebec and Ontario, five CFDCs presented the information on their Web site in both official languages, while eight CFDCs presented partially bilingual information. We encourage these CFDCs to continue their efforts to make their site completely bilingual.

RECOMMENDATION 4

The Commissioner recommends that Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada ensure, within six months of receiving this report, that the content of the Web sites of CFDCs and BDCs designated to provide bilingual services is available in both official languages.

Table 1
Extent to which the material service elements were in both official languages

Service elements	Atlantic Region			Quebec			Ontario		
	Number respecting the requirements	Total number[1]	%	Number respecting the requirements	Total number[1]	%	Number respecting the requirements	Total number[1]	%
Exterior signage	6	6	100	2	8	25	7	8	88
Interior signage	2	3	67	1	8	13	6	7	86
CFDC Publications	6	6	100	7	8	88	8	8	100
Federal publications	4	4	100	8	8	100	8	8	100
Web sites	3	3	100	1	6[2]	17	4	8[2]	50

Active offer

Making an active offer of service in both official languages means communicating spontaneously and clearly to clients that they will receive services of comparable quality in either official language at designated points of service. Oral and written active offer are important because they put members of the public at ease and encourage them to interact in the official language of their choice with the person serving them.

Few CFDCs made an active offer of service

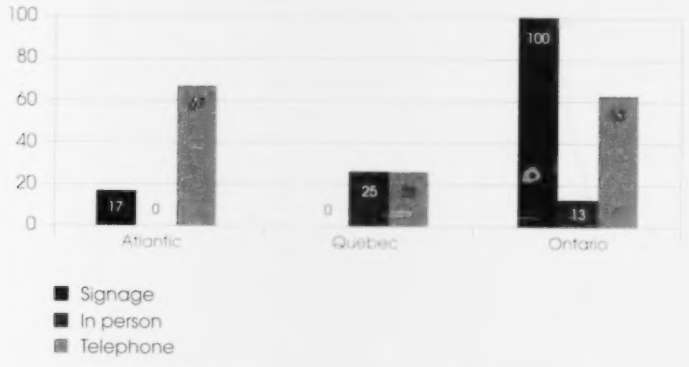
[1] Some CFDCs have no interior signage, no federal publications and no Web site. They were thus deducted from the total number for each material service element that did not apply to them.

[2] Some Web sites were partially bilingual (4 in Ontario and 4 in Quebec).

Only 9 of 22 CFDCs had a sign at the reception indicating that service was offered in both official languages. Of those nine, eight were in Ontario, where all CFDCs visited had an active offer pictogram at the reception.

As for active offer in person, our audit allowed us to conclude that, in the vast majority of cases, CFDCs did not make an oral active offer of service. The situation was better over the telephone, with 11 of 22 CFDCs making an active offer of service. We should mention that four of the five calls in Ontario were routed to an automated telephone system that greeted clients in both official languages. The details of our findings by region are shown in Figure 1.

Figure 1 - Percentage of CFDCs designated to provide bilingual services greeting the public in both official languages



Note:
In order to facilitate the presentation and comparison by region of our findings, we integrated the results for CBDCs and BDCs with those of CFDCs.

RECOMMENDATION 5

The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada develop a strategy to ensure that CBDCs, CFDCs and BDCs designated to provide services in both official languages comply fully with the requirements for active offer of service.

Service in person

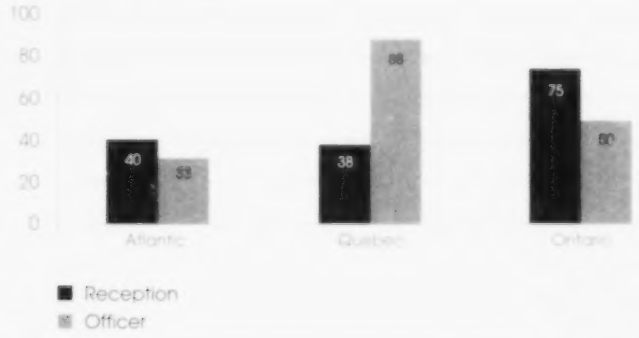
We checked the services at the reception and then asked very specific questions that, in our opinion, could only be answered by one of the office's program officers.

We noted that 10 of the 22 CFDCs audited could not provide satisfactory services in person at the reception and, in 9 offices, the officers could not answer the auditor's specific questions in the minority language.

Roughly one CFDC out of two does not offer satisfactory service in person in the minority language

Of the three regions, the Atlantic region had the most difficulty serving clients in the minority language (see Figure 2). Only two CBDCs out of five (the sixth office had no staff at the reception desk) could deliver satisfactory service at the reception, while two CBDCs out of six could provide service from an officer. In Quebec, officers at seven CFDCs out of eight could provide services in the minority language. All CFDCs in Quebec were able to provide reception services in both official languages. However, the quality of the service was poor in more than half the cases. In Ontario, six CFDCs out of eight offered satisfactory reception services in the minority language and four CFDCs out of eight provided satisfactory service from an officer in the minority language. In three CFDCs where the officer could not provide services in French, we learned during our visit that the only bilingual officer was out of the office.

Figure 2 - Percentage of CFDCs offering satisfactory or very good service in person in the minority language



Note:
In order to facilitate the presentation and comparison by region of our findings, we integrated the results for CBDCs and BDCs with those of CFDCs.

Figure 1 – Percentage of CFDCs designated to provide bilingual services greeting the public in both official languages

RECOMMENDATION 5

The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada develop a strategy to ensure that CBDCs, CFDCs and BDCs designated to provide services in both official languages comply fully with the requirements for active offer of service.

Service in person

Roughly one CFDC out of two does not offer satisfactory service in person in the minority language

Figure 2 - Percentage of CFDCs offering satisfactory or very good service in person in the minority language

Telephone service

During our telephone calls, we also checked the service at the reception and from one of the program officers in the office.

We noted that telephone services in the minority language were slightly better than services in person. In fact, services at the reception and from an officer were available in the minority language in 58% and 73% of cases, respectively.

Telephone service in the minority language was slightly better than service in person

Once again, CBDCs in the Atlantic region had more difficulty providing satisfactory telephone services in the minority language (see Figure 3). Only half of the CBDCs were able to provide these services. Of the three regions, Ontario offered the best telephone services in the minority language (three out of five cases at the reception and seven out of eight cases from an officer). The use of an automated service that routed calls in the minority language to a bilingual officer in most cases explains why the services were better. In Quebec, five CFDCs out of eight were able to provide satisfactory telephone services at the reception in the minority language; in the other three cases, the quality of the service in the minority language was poor. As for the telephone services obtained from an officer, six CFDCs out of eight were able to deliver these services in the minority language.

Figure 3 - Percentage of CFDCs offering satisfactory or very good service over the telephone in the minority language

Telephone service

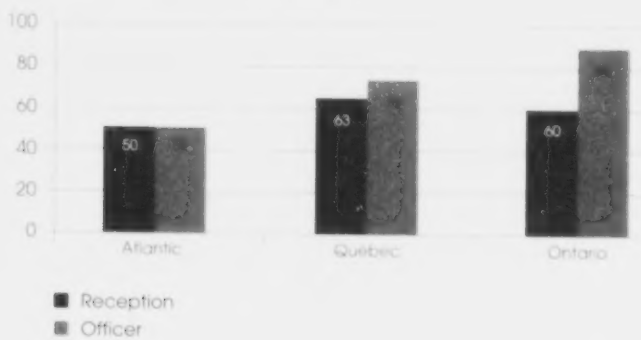
During our telephone calls, we also checked the service at the reception and from one of the program officers in the office.

We noted that telephone services in the minority language were slightly better than services in person. In fact, services at the reception and from an officer were available in the minority language in 58% and 73% of cases, respectively.

Telephone service in the minority language was slightly better than service in person

Once again, CBDCs in the Atlantic region had more difficulty providing satisfactory telephone services in the minority language (see Figure 3). Only half of the CBDCs were able to provide these services. Of the three regions, Ontario offered the best telephone services in the minority language (three out of five cases at the reception and seven out of eight cases from an officer). The use of an automated service that routed calls in the minority language to a bilingual officer in most cases explains why the services were better. In Quebec, five CFDCs out of eight were able to provide satisfactory telephone services at the reception in the minority language; in the other three cases, the quality of the service in the minority language was poor. As for the telephone services obtained from an officer, six CFDCs out of eight were able to deliver these services in the minority language.

Figure 3 - Percentage of CFDCs offering satisfactory or very good service over the telephone in the minority language



Note:
In order to facilitate the presentation and comparison by region of our findings, we integrated the results for CBDCs and BDCs with those of CFDCs.

Our findings show that a number of weaknesses exist in these three regions. Since these CFDCs and CBDCs have an obligation to provide services in both official languages, and since clients expect service in the official language of their choice, the federal institutions concerned must take measures to improve the situation. In the next section, we present information on the capacity of the CFDCs and CBDCs to provide services in both official languages. These data will allow us to explain why a number of CFDCs and CBDCs were not able to serve the auditors in the minority language.

Linguistic capacity

In order to comply with their language obligations, the designated CFDCs and CBDCs must have a sufficient capacity to provide service in both languages. This means that they must have sufficient bilingual staff to serve clients in the official language of their choice during office hours.

The staff of a CFDC or CBDC normally consists of a manager, a receptionist and two to four program officers. In most CFDCs and CBDCs that were unable to provide service in the minority language in the Atlantic region and Ontario, we noted that the linguistic capacity was weak. Only one person in the office was able to serve clients in both official languages and, at the time of our visits, that person was out of the office. As a result, in order to obtain immediate service from the CFDC or CBDC, it was necessary to deal in the language of the majority.

The capacity to offer bilingual services must be improved in many CFDCs and CBDCs

In Quebec, each CFDC had at least two staff members capable of serving clients in both official languages. During our audits, however, we noted that the language skills of the staff responsible for greeting clients often left something to be desired.

IC/FedNor took measures to improve the bilingual capacity of CFDCs. For example, the Department:

- closely monitors staff turnover in order to ensure that the necessary bilingual resources are put in place and maintained; and
- allocates additional funding to bilingual CFDCs in order to cover the additional costs associated with the delivery of bilingual services.

Most of the designated CFDCs in Ontario that did not have bilingual resources a year ago used a good part of the additional funds to hire a bilingual member of the OLMC. In addition, some CFDC staff are taking language courses. Despite this, a number of CFDCs that have an obligation to provide bilingual services indicated that they would need additional funds to improve the situation.

In Quebec, **CED** also provides additional funding to bilingual CFDCs in order to cover the additional costs associated with translation and use of the media. Some CFDCs use part of these funds to improve their staff's language skills.

In the Atlantic region, **ACOA** takes no additional measures to help the designated CBDCs provide comparable services in both official languages. Since the results of our audits show that CBDCs in that region have the most difficulty offering bilingual services, we feel that ACOA should review the situation and take the necessary measures to improve it.

A number of CFDCs and CBDCs that could not serve clients in the official language of their choice did not have enough bilingual employees. We feel that this observation merits serious consideration as soon as possible given that these offices were designated to provide services in both official languages and that their clients expect service in the official language of their choice.

RECOMMENDATION 6

The Commissioner therefore recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada take, within three months of receiving this report, measures to ensure that CBDCs, CFDCs and BDCs designated to provide bilingual services have sufficient linguistic capacity to offer services of comparable quality in both official languages.

Bilingual services in Prince Edward Island

At the start of our audit, ACOA informed us that one of the three CBDCs in Prince Edward Island was designated to serve the clientele in both official languages. Since this office was part of our sample, we visited it during the summer.

We learned that this CBDC does not offer services in both official languages. Moreover, it had no agreement with ACOA since it did not receive financial resources from the Agency for its operational budget. It has been autonomous for a number of years.

Ways must be found to provide services in both official languages in Prince Edward Island

The OLMC is aware that the designated CBDC does not offer service in both languages. Instead it turns to the Société de développement de la Baie acadienne (SDBA) for services in French. A number of the services provided by the SDBA are similar to those of the CBDC (business consultation services for individuals and businesses, advice on business planning, strategic planning for the Evangeline region of P.E.I., and so on). The SDBA has a contribution agreement with ACOA for the delivery of services to Acadian and Francophone clients.

The SDBA does not issue loans to business people as the CBDC does; it can, however, put business people on the right path by helping them find other sources of financial support, either public or private.

ACOA must review the delivery of services to Francophone clients in the service area of the CBDC designated to provide bilingual services. Since it does not have an agreement with the CBDC and the minority language clients tend to approach the SDBA for services related to businesses, it should seriously consider modifying its agreement with the SDBA so that it can offer the entire range of services currently provided by CBDCs, including loan services. For its part, the SDBA would be prepared to supply all these services provided ACOA allocates it the necessary resources.

RECOMMENDATION 7

The Commissioner thus recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency review, upon receipt of this report, the services that CBDCs offer to the OLMC in Prince Edward Island and take the necessary measures to ensure that this community receives the same services as those offered to the official language majority community and that they are of comparable language quality.

Services provided by Francophone Economic Development Organizations

As mentioned previously, none of the CFDCs in Western Canada are currently designated to provide bilingual services. However, **WD** has agreements with four FEDOs, one in each of the Western provinces. Although these organizations are not CFDCs, many of their services are identical to those offered by CFDCs. WD's expectations about the services that should be offered to the Francophone community are clearly indicated in the contribution agreement (information, technical assistance, advice, training, community economic development, and so on).

Francophone Economic Development Organizations offer services in French in the Western Canadian provinces

We visited three FEDOs and noted that all the services were available in French. With respect to loans, one of the three organizations managed the investment fund, as was the case with the province's CFDCs. Although the other two were not currently responsible for this fund, they had access to funding through the establishment of a loan loss reserve program, or from other sources, to help existing businesses or to help create new businesses. Within a few years, WD anticipates that all FEDOs will be able to function like CFDCs with respect to the administration of the investment fund.

Some managers of the federal institutions covered by our audit stated that there was an important difference between the mandate of a CFDC and that of a FEDO: the CFDC operates at the local level while the FEDO has a province-wide mandate. While it is true that the Francophone organization has a province-wide mandate, we noted that it reaches the province's various Francophone communities through its regional offices and its staff frequently travels to these communities.

We also audited three CFDCs with no language responsibilities to see if they had mechanisms in place to refer Francophone clients who show up at their offices to the FEDOs. These three CFDCs have small towns or villages within their service area with a significant French-speaking population.

Two of the three CFDCs referred the auditor in English to the province's FEDO. The third specified that it could only help in English. We learned that there was a verbal agreement whereby CFDCs referred Francophone clients to FEDOs when necessary. Since the agreement is somewhat informal, it is not always applied, as the results of our visits show. We feel that WD should formalize this process to ensure that the OLMC is well aware of the organizations that can serve it in its own language. An appropriate way of formalizing this practice would be to install a permanent bilingual sign in some CFDCs informing the OLMC where it can obtain comparable services in its own language.

RECOMMENDATION 8

The Commissioner thus recommends that Western Economic Diversification establish, within three months of receiving this report, an official mechanism whereby a member of the OLMC who visits a CFDC serving small towns with a significant minority language population is informed where he or she can obtain comparable services in his or her own language.

c) Access to information from Canada Business Service Centres in CFDCs designated to provide bilingual services

Canada Business Services Centres (CBSC) are points of access to government information on the business world. CBSCs possess a wide range of information on programs, services and regulations established by governments. They also answer clients' questions about how to set up a new business or help an existing business to prosper.

CBSCs are the result of co-operation agreements among the 37 federal departments offering business services, the provincial and territorial governments and, in some cases, the private sector, associations, the academic community and research institutes. Since the Government of Canada participates in CBSC programs, the services provided through these agreements must be provided in both French and English throughout the network. The CBSC National Secretariat plays an important role in support of all the centres and provides advice on official languages.

At present, there are 13 CBSCs, one for each province and territory. There is also an expanding network of partners that provides access to information from CBSCs in communities all across the country.

The participants and federal partners, who assume responsibility for the development and management of CBSCs, vary from province to province. WD is responsible for the four Western provinces, IC manages the centres in Ontario and the three territories, CED takes care of the centre in Quebec, and ACOA is responsible for the centres in the Atlantic region.

Six of the eight CFDCs visited in Ontario give clients access to the information dispensed by CBSCs. We noted that the database was bilingual and that the small collections of documents or manuals available in each office included an acceptable portion of French titles. However, in five CFDCs, the keyboard used by the clients did not display French accents and three centres could not help us in French because the sole bilingual employee was out of the office. The implementation of the Commissioner's recommendation on the subject of the insufficient linguistic capacity of a number of CFDCs will undoubtedly improve the in-person assistance relating to access to CBSC information.

RECOMMENDATION 9

The Commissioner thus recommends that Industry Canada examine, within three months of receiving this report, the keyboards used in CFDCs designated to provide bilingual services that give access to the information dispensed by Canada-Ontario Business Services Centres and ensure that French accents appear on them and can be produced easily.

Economic development of official language minority communities

a) Consultations with OLMCs to determine their needs and establish a plan

To comply with the spirit of the Act and the TB policy on grants and contributions, ACOA, CED, IC and WD must establish a mechanism to ensure that CFDCs and CBDCs designated to provide bilingual services:

- offer services of comparable quality in English and French; and
- provide support to OLMCs that is well adapted to their needs, which in turn effectively contributes to their development and actively enhances their vitality.

We feel that such a mechanism should include an ongoing consultation process with OLMCs in order to determine the economic development needs and priorities and to develop, in co-operation with the members of the local OLMC, a strategic economic plan reflecting these priorities and needs.

The four federal institutions prepare action plans for the implementation of Part VII of the Act

ACOA, CED, IC and WD are among the 31 designated federal institutions required to establish action plans to promote English and French in Canadian society and enhance the vitality of OLMCs and support their development, as established in Part VII of the Act. Our review of the 2002–2003 progress report on the three-year plan to implement Part VII shows that some institutions provide details on the activities relating to CFDCs, CBDCs and FEDOs undertaken during the year to support local economic development.

Among the measures **IC/FedNor** mentions specifically in its report:

- co-operating with CFDCs in order to ensure the delivery of all their services (including access to capital services) in both official languages, where demand warrants, and raising public awareness of the work of these organizations in Ontario;
- the Business Planning Initiative in those regions in which CFDCs are participating; and
- raising CFDC staff's awareness of their linguistic responsibilities and the needs of OLMCs.

WD mentions that it is continuing its efforts to develop a strategic and unified network of Francophone businesses to service Western OLMCs. Here are some examples:

- the four FEDOs made progress on issues affecting Western Francophones by encouraging innovative, sustainable and entrepreneurial economic practices;
- a business incubator was launched in part to promote businesses in the services and innovation sectors;
- projects made it possible to propose models to young Francophone entrepreneurs; and
- a region-wide project called *Corridor touristique francophone de l'Ouest* served to raise the profile of Francophone communities.

For its part, **ACOA** indicates in its report that it has been providing support to entrepreneurs through CBDCs for a long time by providing loans and advice on the business world. In 2002–2003, the Agency also provided funds to CBDCs in Yarmouth and Digby, Nova Scotia, to allow them to hire a Francophone development officer.

In its 2002–2003 progress report, **CED** presents only data on the translation budget of CFDCs and BDCs designated to provide bilingual services.

Despite the activities undertaken by these organizations to implement Part VII of the Act, our analysis of the progress report shows that the four institutions did not establish performance indicators to allow them to evaluate the measures taken and the effects that the activities of CFDCs, CBDCs, BDCs and FEDOs had on OLMC vitality and development. It is important that they include these elements in their next action plan on Part VII of the Act.

RECOMMENDATION 10

The Commissioner thus recommends that Canada Economic Development for Quebec Regions include in its action plan on Part VII of the *Official Languages Act* specific measures undertaken by CFDCs and BDCs to adequately enhance the vitality and support the development of OLMCs.

RECOMMENDATION 11

The Commissioner also recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada and Western Economic Diversification define performance indicators in their action plan on Part VII of the *Official Languages Act* in order to evaluate the measures taken and the results attained by CFDCs, CBDCs, BDCs and FEDOs with respect to the vitality and development of OLMCs.

In response to our preliminary report, CED provided a few examples of initiatives undertaken by CFDCs that have an impact on the vitality and development of OLMCs. We believe that the addition of this information to the annual progress report of the action plan on Part VII with regard to OLMCs would be appropriate. It would also enhance awareness of the Department's responsibilities towards this part of the Act.

It is important to specify that Industry Canada, in cooperation with ACOA, CED, WD and other federal institutions, will be implementing a strategy regarding the economic development of OLMCs in connection with the Government of Canada's *Action Plan for Official Languages*. The initiatives to be taken over the next five years include:

- strengthening the network of co-ordinators in order to improve awareness and the information and consultation services dedicated to OLMCs;
- creating apprenticeships in minority communities;
- establishing pilot projects in the fields of tele-learning and tele-training; and
- extending the *Francommunautés virtuelles* program (this program allows Francophone organizations to increase the French language content, services and applications on the Web).

The federal institutions consult the OLMCs to determine their needs

The four institutions concerned regularly consult the national and provincial organizations of OLMCs in order to learn about their needs. ACOA, CED, IC/FedNor and WD also conducted joint official consultations with OLMCs for the first time in early 2004. The exercise was designed not only to learn more about these communities' needs, but also to inform them of the federal programs and services that support their economic development and discuss the expected results of the implementation of section 41 of the Act. In addition, representatives of these institutions participated in round table discussions and national committees for OLMCs in order to discuss their concerns and determine their specific needs. The four federal institutions will take into account the information gathered during the preparation of their next action plan on Part VII of the Act.

In March 2003, IC, in co-operation with ACOA, CED and WD, also created a new Web site called *CommunAction.ca*. This site provides OLMCs with information on the Government of Canada's economic and regional development programs and services.

CFDCs are responsible for consulting the local OLMC in order to identify its specific needs. This requirement is spelled out in writing in Ontario. In Quebec, this requirement is communicated orally during regular annual meetings with CFDCs. In the Atlantic region, the formal consultations are not carried out by CBDCs but rather by other regional economic development organizations. However, CBDCs are responsible for promoting their services and for discussing specific projects with the local community.

In Ontario, **IC/FedNor** requires CFDCs to implement an official languages action plan and to update it annually. This plan includes various elements for which CFDCs must demonstrate that measures have been taken. A certain number of these elements concern the need for CFDCs to take account of the concerns and specific needs of OLMCs by consulting them on an ongoing basis and by developing strategies that will have to be integrated into the activities of CFDCs.

Most of the economic OLMC representatives that we met mentioned that CFDCs and CBDCs consult them on a regular basis about specific projects and to inform them of the support and services that they can provide to minority communities.

In **Western Canada**, FEDOs work daily with OLMCs in order to support community economic development and to provide French language services to small and medium-sized businesses.

The consultations with OLMCs during the strategic planning for local economic development leaves something to be desired in a number of regions

CFDCs must also prepare strategic plans to guide the local economic development. These requirements are communicated in writing to CFDCs in Quebec and Ontario (BDCs in Quebec and CBDCs in the Atlantic region are not responsible for this activity). They hold meetings with various representatives from their region during the preparation of their strategic plan. Representatives from the private sector, non-profit organizations and other levels of government participate in these meetings in order to develop a vision for their community. The strategic plan takes into account factors that are important for the community, including economic, social and cultural factors. In the majority of cases, the meetings are held in the official language of the majority. As a result, OLMC representatives who attend these meetings have no choice but to intervene in that language. Moreover, the overall strategic plan that is prepared does not reflect the specific needs and concerns of the OLMC.

In Atlantic Canada and in certain regions of Quebec and Ontario, the strategic plan is prepared by another regional economic development organization and the CFDC or CBDC participates in the consultation process. Here again, the strategic plan is usually an overall plan that represents the objectives and activities to be undertaken over the next three or five years for the entire local population.

According to the OLMC representatives that we interviewed, CFDCs do not often consult them about local development while preparing their strategic plan. Moreover, they had never seen such a plan for the OLMC.

OLMCs have indicated many times in recent years that their needs are not the same as those of the majority. These differences are economic as well as cultural and vary from one region to the next. From that point of view, it is essential to provide OLMCs with a mechanism whereby they can participate in the economic development of their community and their region. A consultation with the local OLMC alone, or at least a separate consultation for the two language groups, would produce more conclusive results about the needs and concerns of OLMCs. This information should also be discernable in the strategic plan for local economic development. In the regions where the plan is prepared by other economic organizations, ACOA, CED and IC/FedNor should ensure that the economic development strategic plan takes into account the specific needs and particular concerns of the OLMC.

RECOMMENDATION 12

The Commissioner thus recommends that Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada ensure that CFDCs consult OLMCs separately during the strategic planning for local economic development and that the specific concerns and needs of this community are clearly identified in the strategic plan prepared as a result of these consultations.

In **Western Canada**, FEDOs consult OLMCs during the strategic planning process and prepare a plan for each of the four provinces relating to the economic development of that community. This plan contains specific objectives with deadlines, in particular with regard to business planning and development, business support planning and services, and strengthening community capacities.

Board of directors and investment committees

Each of the CFDCs and CBDCs visited can count on the support of a board of directors and, in many cases, an investment committee.

The board of directors consists of local volunteers representing various interests of the community in the CFDC's or CBDC's service area. They make important decisions on behalf of the organization. Most of the boards of directors responsible for the designated CFDCs and CBDCs include at least one member of the OLMC.

A number of CFDCs and CBDCs have an investment committee that reviews loan applications from community members. The investment committee recommends for or against the loan and submits its decisions to the board of directors for approval. The board is ultimately responsible for approving the loans.

The initial evaluation of the loan application is done by an officer at the CFDC or CBDC, who prepares and presents a summary of the application to the investment committee or board of directors. That summary is normally in the language of the majority. The decision on the loan is then communicated to the applicant in the language of his or her choice.

Most of the boards of directors include at least one OLMC member, but the investment committees are not always aware of the specific needs of the OLMC

The members of the investment committee or board of directors are not normally aware of whether the client is a member of the Francophone or the Anglophone business community. Nor are they always familiar with the OLMC's specific needs and concerns, given that the strategic plan for economic development does not always reflect this community's specific needs. We also noted that the committees responsible for reviewing loan or project applications had not received any directive specifying that they should take the specific needs and concerns of the official language minority business community into account when reviewing projects.

RECOMMENDATION 13

The Commissioner thus recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada ensure, within three months of receiving this report, that the committees responsible for accepting or refusing loan or project applications are informed of their responsibilities to take into account the specific needs and particular concerns of OLMCs.

In **Western Canada**, the members of the board of directors of FEDOs come from different regions of each province and represent the OLMC of their respective region. One of the three FEDOs we visited had also set up an investment committee whose members represent the minority community.

Concerns in Ontario

A number of economic organizations representing OLMCs in Ontario told us that the needs of their community are different from those of the English-speaking community. These needs are felt in every region of the province. The Community Futures Program, which is provided by the CFDC, covers only rural regions and its mandate is quite limited. One way of responding to a number of the OLMC's economic development needs would be to have a federal regional economic development agency responsible for each region of the province.

Many OLMC members in Ontario are concerned about the absence of an economic development agency in certain regions of the province

In the other regions of the country, the regional economic development organizations (ACOA in the Atlantic region, CED in Quebec and WD in Western Canada) can fund economic development programs in their respective region that are outside the CFP framework. FedNor can do likewise in Northern Ontario. For example, in the West, WD provides funds to FEDOs to serve OLMCs in the four provinces. ACOA, for its part, provides financial support to the Société de développement de la Baie acadienne in Prince Edward Island so that it can provide French language services to the province's OLMC. In the absence of these organizations in southern and eastern Ontario, the communities cannot benefit from a funding mechanism to support many economic development projects or to establish services for Francophones. They are thus disadvantaged compared with OLMCs in other regions.

The Francophone community in Ontario is the largest in Canada outside Quebec and is to be found in the north, south, east and centre of the province. Since FedNor covers only the north of the province, Francophones in other regions do not have access to resources to fund a number of economic development programs.

In May 2004, the Government of Canada announced its intention to invest $10 million in the economic renewal of Eastern Ontario. The funds for this pilot project will be managed by FedNor and awarded by the region's CFDC. This additional funding will help the CFDC promote the growth and expansion of small businesses, develop community innovation strategies and support local economic development efforts. In mid-October 2004, CFDCs began to submit project applications to FedNor for approval.

We recognize that the measures taken in Eastern Ontario represent progress. However, it is important to establish permanent mechanisms in every region of the province to enhance the vitality of the OLMC and to contribute to its economic development. One way of respecting this would be to set up a regional development program in those regions of Ontario not covered by FedNor.

RECOMMENDATION 14

The Commissioner thus recommends that Industry Canada examine the merits of setting up a federal regional economic development agency in those regions of the province not currently served by FedNor.

b) Consultations with OLMCs when establishing new CFDCs designated to provide bilingual services

The four federal institutions concerned stated that the network of CFDCs and CBDCs was established several years ago and that new organizations are not often created. However, when the time comes to open a new office, the institution relies on the criteria of significant demand of the Regulations related to service areas to determine whether it should provide bilingual services or not. This rule applies to CFDCs and CBDCs, since each office serves a number of small towns and their surrounding areas, and the boundaries of this service area do not correspond to census divisions.

The staff of CFDCs and CBDCs designated to provide bilingual services that we interviewed stated that they consult or talk to the OLMC regularly. This was validated by a number of economic OLMC representatives, who mentioned that most CFDCs and CBDCs consult them on an ongoing basis about specific projects and to inform them of the support and bilingual services they can provide to the minority communities.

We feel that the process followed by the federal institutions during the creation of new CFDCs and CBDCs designated to provide services in both official languages seems adequate, as is the way in which the organizations inform the OLMC of their office's language designation.

Managing the service level and impact on OLMC development

Systems and monitoring and performance reporting measures constitute an important part of an organization's management and accountability regime. It is by measuring performance, reporting on it and taking the necessary measures to improve it that an organization demonstrates its commitment to improvement. Performance can be measured on a regular (daily or monthly by means of systems or mechanisms) or periodic (audit, program evaluation or study) basis.

a) Systems and procedures to monitor compliance

Only two of the four institutions have mechanisms in place to measure or monitor compliance with parts IV and VII of the Act on a regular or periodic basis: IC/FedNor and WD. At CED, certain formal mechanisms were in place in 2002 and 2003, but they have not been followed for a year since the Department was satisfied with the measures taken and by the fact that CFDCs agreed to improve the noted shortcomings. At ACOA, no mechanism is in place to monitor compliance with the language requirements of CBDCs designated to provide bilingual services in the Atlantic region.

Only two out of four institutions have systems and procedures in place to monitor compliance

IC/FedNor asks its program officers to regularly apply follow-up and monitoring measures in order to ensure that CFDCs' language obligations are respected. Here are some examples:

- the follow-up on the progress made in relation to the action plan on official languages that CFDCs must implement to respect the condition of their agreement (the plan concerns activities relating to parts IV and VII of the Act);
- discussions with members of CFDCs' boards of directors about official languages initiatives;
- an audit conducted by FedNor officers in the context of their co-operation with CFDCs; and
- the use of a monthly payment request process as a monitoring measure.

At **WD**, program officers analyse the strategic plans, quarterly reports and annual reports prepared by FEDOs. They also closely follow the activities undertaken and receive a copy of any document produced by these organizations.

As in Western Canada, program officers at **CED** and **ACOA** analyse the documentation submitted by CFDCs and CBDCs (such as the annual report, the quarterly reports and the strategic plan) in order to monitor their activities. Since these documents contain no information on the services offered to OLMCs in their official language nor on their specific needs, we feel that these two institutions are not in a position to realize the two fundamental objectives of Part VII.

In 2002 and 2003, **CED** asked the designated CFDCs to prepare action plans to implement the language obligations specified in its letter of April 2002. The program officers were responsible for closely following these plans, and evaluation grids were prepared for this purpose. In CFDCs where problems persisted, CED asked that measures be taken to correct the situation. No formal follow-up has been undertaken since then to determine whether everything now complies with the Act and with the spirit of the TB policy on grants and contributions.

There was only one activity relating to Part VII of the Act in CED's letter of April 2002, which was to ask CFDCs to develop and implement an economic development strategy based on the needs of the community that expressly includes the OLMC. As shown earlier, CFDCs do not tend to mention the specific needs and concerns of the OLMC in their strategic plans. A distinct strategic planning process would be more effective.

In February 2004, CED also held a session partly to inform those responsible for Part VII and the program officers from the regional offices of the requirements of this part of the Act and of the linguistic responsibilities of CFDCs. These responsibilities are set out in the action plans prepared by these organizations and closely followed by CED officers in 2002 and 2003.

The Treasury Board requires that the Community Futures Program be audited and evaluated

At the request of the Treasury Board, audits and evaluations of the Community Futures Program were also conducted in all regions over the past two years.

The evaluation report for the Community Futures Program in Ontario was published in March 2003. The evaluation specifies that the program is relevant, cost-effective and gives very good results. One of the recommendations in this report asks **IC/FedNor** to integrate more specific objectives into CFDCs' annual plans concerning Francophones and any other group targeted by these organizations. The Department agreed to follow up on this recommendation. The "cost-effectiveness" part of the document mentions that the program has already had some growth crises because of its delivery structure, the application of a performance evaluation system and other federal requirements, such as those in the *Official Languages Act*. Despite this, the author adds that FedNor, in co-operation with CFDCs, has resolved a number of these problems.

A financial audit was also conducted during the same period. No linguistic element was covered in this report. In 2002, IC also conducted a qualitative study of OLMCs with respect to section 41 of the Act. The participants in this study indicated that CFDCs, on a national level, would benefit from being better known within the OLMC. The four federal institutions followed up on this suggestion, since the majority of the economic members of OLMCs that we met stated that they maintain regular communications with CFDCs and CBDCs.

WD, for its part, undertook a program evaluation and a financial audit of its network of unilingual CFDCs in 2003. In 2004, the Department undertook an evaluation of FEDOs and of the 2000–2004 action plan on the implementation of section 41 of the Act.

The evaluation of FEDOs demonstrates the effectiveness of this approach with regard to community economic development. It states that the services offered by these organizations are essential for OLMCs. In addition, FEDOs succeeded in establishing effective partnerships with CFDCs and the Women's Enterprise Initiative, and with other federal departments and organizations. These partnerships allowed FEDOs to find new clients and new resources to support their activities. They also play an important role in terms of community economic development and succeeded in starting up a number of projects in this area. Some recommendations were formulated relating essentially to the sharing of best practices with regard to the composition of the boards of directors, the revision of loan loss reserve programs, the improvement of certain monitoring tools and the development of expertise in specialized areas. The Department undertook a follow-up on these recommendations.

In the evaluation of the 2000–2004 action plan, the author mentions that, overall, the plan was implemented as planned and that FEDOs are important because they provide a great deal of support to OLMCs. Some recommendations concerned FEDOs, such as the need:

- to clarify the roles and responsibilities of WD, its program officers and FEDOs;
- to conduct a campaign to raise awareness of the services offered by FEDOs; and
- to re-examine the needs of Francophone businesspeople.

WD developed an action plan in response to the recommendations.

CED also conducted two audits and an evaluation of the Community Futures Program in 2002 and 2003. Although the audits were financial audits, the program evaluation touched on various activities delivered by CFDCs (business funding and assistance, local economic development, business services, and so on). Despite this, there was nothing specific in the report about the services offered to OLMCs and the impact of CFDCs on these communities.

Between 2000 and 2003, CED conducted three surveys of its Anglophone clientele to measure satisfaction with the various services provided by the Department. The results revealed that the Anglophone clientele was satisfied with the various services offered in English. We feel that CED could have added a few well-defined questions in order to better target the access, extent and quality of services offered by CFDCs and BDCs, as well as the impact of their contribution with regard to the economic development of the Anglophone communities.

ACOA conducted an evaluation of the Community Futures Program in 2003. This provided the Agency with a follow-up on the evolution, results and impact of the program offered by CBDCs in the Atlantic region. It contained no information on bilingual services and on the CBDCs' impact on the OLMC. A few years ago, ACOA conducted a survey of CBDC clients in Nova Scotia in order to check their satisfaction with the services. No element of this survey dealt with official languages.

It is critical to have in place systems and procedures that allow one to not only effectively realize the objectives of the Act, but also monitor compliance of the results in a regular and periodic fashion. IC/FedNor and WD have in place systems and procedures and have undertaken projects to ensure that CFDCs and FEDOs comply with the TB policy on grants and contributions. ACOA and CED should do the same in their respective regions.

RECOMMENDATION 15

The Commissioner thus recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency and Canada Economic Development for Quebec Regions implement, within six months of receiving this report, monitoring and control mechanisms to ensure that CFDCs, BDCs and CBDCs designated to provide bilingual services respect their linguistic responsibilities.

b) Evaluating the quality of services offered by CFDCs

IC/FedNor took certain measures to evaluate the services of CFDCs in Ontario. For example, in its March 2003 newsletter, FedNor asked its program officers to conduct regular follow-ups and put in place monitoring measures, based on the officer's needs, to ensure that language obligations are observed. One of the measures proposed concerns audits of services. While some program officers told us that they occasionally conduct spot audits, there was no formal mechanism in place for conducting this exercise.

In 2001, IC/FedNor also hired a consultant to develop a strategy for the delivery of French language services for CFDCs in Ontario. The Department wanted to examine the situation in order to be able to respond to the recommendations made by the Commissioner in an investigation of a CFDC in southwestern Ontario. The consultant visited 16 of the 18 CFDCs designated bilingual in order to evaluate the capacity of each to provide services in both official languages, and studied the characteristics of each of the Francophone communities served by these CFDCs. IC/FedNor took certain measures to follow up on the findings regarding service in both languages and regular consultations with OLMCs in order to improve the situation in Ontario. However, as shown by the results of our audits of CFDCs, services in both official languages are poor in several offices.

In **Western Canada**, FEDOs offer excellent services in French to OLMCs. We noted this during our meetings with representatives of these organizations. In Quebec and the Atlantic region, no mechanism is in place to evaluate the quality of the services offered in both languages by the designated CFDCs, CBDCs and BDCs.

We feel that three of the four federal institutions should have formal mechanisms in place to evaluate the quality of the services offered by CFDCs, CBDCs and BDCs. This could be done through spot checks or surveys of the clientele. Data should also be gathered to evaluate the effectiveness and impact of the consultations or discussions that these organizations have with OLMCs as well as their action.

RECOMMENDATION 16

The Commissioner thus recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada establish, within six months of receiving this report, formal mechanisms to evaluate the quality of the services in both official languages offered by CFDCs, CBDCs and BDCs designated to provide bilingual services, as well as the effectiveness and impact of their consultations or discussions with OLMCs.

c) Using the results of monitoring

The four federal institutions give some information on the impact of CBDCs, CFDCs and BDCs on the communities in the Departmental Performance Report of March 2003. However, only **WD** gives specifics on the impact of FEDOs on OLMCs.

The Department mentions, among other things, that FEDOs provided 9,618 information services, 1,262 technical consultation services and 848 training services. The Web sites of these organizations received 48,275 visits during the year.

Only two institutions out of four can take measures to improve the situation thanks to certain monitoring mechanisms

IC/FedNor and **WD** had included elements relating to the official languages and OLMCs in their program evaluation report of CFDCs and FEDOs and they are committed to taking measures to improve the situation. In addition, IC/FedNor closely follows the implementation of the action plan on official languages prepared by CFDCs, and WD analyses and follows up on the various reports submitted by FEDOs. We believe that IC/FedNor could do more with the information gathered.

ACOA and **CED** cannot take similar measures given that the formal systems and procedures are not in place to monitor the compliance of CFDCs, CBDCs and BDCs with the spirit of the TB policy on grants and contributions.

As mentioned before, it is important to have in place mechanisms to evaluate the quality of the services offered by CFDCs, CBDCs and BDCs and the effectiveness of their consultations or discussions with OLMCs. This information would be very useful for managing quality and as data for the institution's performance reports.

We feel that the implementation of recommendations 15 and 16 will allow the federal institutions concerned to gather relevant information on the delivery of services in both official languages by the designated CFDCs, CBDCs and BDCs and on the effectiveness of their consultations or discussions with OLMCs. This information should then be used to improve the situation, if necessary, and produce performance reports.

RECOMMENDATION 17

The Commissioner thus recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada, once the monitoring systems and procedures are in place, periodically measure the quality of the services provided by CFDCs, CBDCs and BDCs that have an obligation to provide services in both official languages and the impact on the development of OLMCs, and use this information to manage the quality of the services and to produce performance reports.

Issues relating to official languages in general are not part of the formal process for assessing managers. The four federal institutions use a detailed form to evaluate the performance of their managers. However, these forms do not include a section explicitly on official languages.

Official languages are not a specific element of the formal annual process of assessing managers

We were informed that managers who have specific responsibilities in the area of official languages have objectives to meet to that end as part of their annual performance. For the others, this component is part of an existing general category in which managers are assessed on the implementation of a number of programs. We feel that evaluating the overall performance of managers—those responsible for CFDCs, CBDCs and BDCs that have an obligation to provide services in both official languages, and for FEDOs—on service and on the vitality and development of OLMCs would contribute to making it an important priority.

RECOMMENDATION 18

The Commissioner thus recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada and Western Economic Diversification Canada ensure that the performance of managers with respect to official languages is evaluated, specifically during the annual assessment process.

CONCLUSION

During our audit, we tried to determine whether CFDCs and CBDCs designated to provide bilingual services ensure satisfactory services in both official languages. We also wanted to determine to what extent ACOA, CED, IC and WD take the needs of OLMCs into consideration in order to enhance their vitality and adequately support their development when they set up CFDCs and CBDCs.

We noted that the four federal institutions take certain measures to communicate the service requirements to CFDCs and CBDCs. For example, a language clause was inserted in the contribution agreements with these organizations. Despite this, ACOA and CED should modify these clauses so that they more fully reflect the spirit of the TB policy on grants and contributions with regard to official languages. CED and IC took additional measures to inform CFDCs of their language responsibilities. WD did the same with FEDOs.

The results of our audits of CFDCs and CBDCs in the Atlantic region, Quebec and Ontario demonstrated that the efforts made by the federal institutions responsible for these regions do not always translate into the delivery of bilingual services. Although the majority of offices visited comply with the requirements in terms of signage and documentation, we noted major shortcomings in terms of the active offer of service. We also noted that 10 of 22 offices did not offer satisfactory service in the minority language in person and that nine offices did not do so over the telephone. Eight CFDCs had a completely bilingual Web site, while 8 had a partially bilingual site. In Western Canada, FEDOs—whose mandate is to serve the Francophone communities in the four provinces—offered excellent French language services.

We noted that the four federal institutions regularly consult OLMCs at the national and provincial level to determine their needs and prepare action plans on the implementation of Part VII of the Act. For their part, most CFDCs and CBDCs regularly meet with the OLMC in their respective service area in order to discuss specific projects and services they could provide to the minority communities. Nevertheless, the consultations with OLMCs during the strategic planning for local economic development in Quebec and in Ontario leave something to be desired in several regions. In most cases, the consultations take place in the official language of the majority and the strategic plan that is prepared after this exercise does not contain information on the specific needs and concerns of OLMCs. In Western Canada, FEDOs consult OLMCs during strategic planning and prepare a plan for each of the four provinces touching on the economic development of these communities.

We examined the monitoring mechanisms and systems and procedures established by the federal institutions to monitor the compliance of CFDCs and CBDCs with the requirements of the TB policy on grants and contributions. We noted that WD and IC had put in place a number of measures for this purpose. In Ontario, several of these measures were established following our investigation of the North Simcoe CFDC. As for ACOA and CED, they did not currently have mechanisms and formal systems in place to monitor compliance and report on the results obtained. It is equally important for ACOA, CED and IC to have mechanisms in place to evaluate the quality of the services in both official languages offered by CFDCs and CBDCs and the impact of their consultations or discussions and actions on OLMCs. The institutions concerned could then use the data gathered through these mechanisms and systems to better manage the quality of their services and produce performance reports.

Table 2 provides a summary of our findings for each element verified in the course of our audit.

For more information, please contact Marcel Charlebois, Assistant Director, Client Services and Audit, Investigations Branch at (613) 995-1010 or 1-877-996-6368 (toll free).

Audit Team

- Claude Ethier
- Ghyslaine Rose

Table 2
Grade given by region for each element of service audited

Element of service	Atlantic	Quebec	Ontario	Western Canada
Linguistic clause in agreement	+ +	+	+ + +	N/A
Bilingual signage	+ + +	-	+ + +	N/A
Bilingual publications	+ + +	+ + +	+ + +	N/A
Bilingual Web site	+ + +	-	+	N/A
Active offer				
• Sign	-	-	+ + +	N/A
• In person	-	-	-	N/A
• Over the telephone	+ +	-	+ +	N/A
Bilingual service in person	-	+	+	N/A
Bilingual service over the telephone	+	+ +	+ +	N/A
Bilingual capacity	+	+ +	+	N/A
Official consultations with OLMC				
• National and provincial organizations	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +
• Local organizations[1]	N/A	+	+	+ + +
• Strategic planning[1]	N/A	-	-	+ + +
Monitoring compliance	-	+	+ + +	+ + +
Evaluating the quality of bilingual services	-	-	+	N/A
Using the results of monitoring	-	-	+ +	+ +

[1] These activities are not done by CBDCs, but rather by other regional economic development organizations.

Legend:

+ + +	Very good
++	Good
+	Fair
-	Poor
N/A	Not applicable

NOTE **Very good** The majority of the organizations (federal institution or CFDCs/CBDCs) meet the requirements

Good Several CFDCs/CBDCs meet the requirements / the federal institution meets a good part of the requirements

Fair A few CFDCs/CBDCs meet the requirements / the federal institution meets some requirements

Poor Very few CFDCs/CBDCs meet the requirements / the federal institution meets very few or none of the requirements

LIST OF RECOMMENDATIONS
AND ACTION PLANS PREPARED BY THE FEDERAL INSTITUTIONS INVOLVED

The general comments by the federal institutions, followed by their action plan for each recommendation, appear below.

General comments

Atlantic Canada Opportunities Agency

ACOA continues to comply with section 41 of the *Official Languages Act* in the spirit of the Treasury Board policy on grants and contributions regarding official languages. ACOA provides funding to CBDCs through contribution contracts. It is primarily through these contracts that the Agency will continue to enhance the vitality of the linguistic minorities and to support and assist with their development.

Canada Economic Development for Quebec Regions

CED's approach to this matter is in keeping with the spirit of the Treasury Board policy on grants and contributions regarding official languages and is in keeping with the commitment set out in Part VII of the *Official Languages Act*. As well, the Office of the Commissioner of Official Languages set out its position in June 1999 to the effect that CFDCs do not act as third parties for the government within the meaning of section 25 of the Act. CED is of the view that, by requiring that CFDCs and BDCs continue their efforts to improve the delivery of their services in English, it is fulfilling the commitment set out under section 41 of the Act, as well as the obligation to comply with the spirit of the Treasury Board policy on grants and contributions. This is especially true in light of the fact that the Department supports the measures by means of additional financial resources.

Industry Canada

As voluntary non-governmental organizations that receive contributions from IC/FedNor—and not as third parties providing services on behalf of the Department, within the meaning of section 25 of the *Official Languages Act*—CFDCs are subject to the language obligations identified in the Treasury Board policy on official languages (Grants and contributions – Chapter 1-4). In addition, the obligations arising from Part VII of the Act do not apply to recipients of contributions, such as CFDCs. This being said, IC/FedNor reiterates its commitment to support the development of OLMCs and its willingness to adhere to the commitment provided for in section 41 of the Act.

Western Economic Diversification Canada

WD is particularly proud of the effort put forward by the Francophone Economic Development Organizations (FEDOs) to provide timely, relevant services and act as catalysts in the communities of Western Canada. As grassroots organizations, FEDOs have significant knowledge of and experience with the communities they serve. WD is a proud contributor to their continued success. The Department is currently in the process of renewing multi-year funding agreements with many of its service delivery partners. Integration of services among highly skilled partners has been very successful for WD and it hopes to continue building upon that success.

Action plans

1. **The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency and Canada Economic Development for Quebec Regions modify, within six months of receiving this report or when renewing the agreement, the language clauses included in the contribution agreements with the CFDCs and the BDCs in Quebec and CBDCs in the Atlantic region so that they more fully reflect the spirit of the Treasury Board policy on grants and contributions with regard to official languages.**

Atlantic Canada Opportunities Agency

During the next fiscal year, ACOA will be preparing new contracts with each of the CBDCs. At this time, the Agency will be able to review and revise the linguistic clause in the agreement to better reflect ACOA's expectations.

Canada Economic Development for Quebec Regions

Since 1999, the contractual agreements between CED and CFDCs have included a language clause. This clause was amended in 2001 in order to broaden its scope to bring it into line with the *Official Languages Regulations*. In April 2002, this clause was clarified in a letter sent to CFDCs setting out the expectations of CED, which are in keeping with the spirit of the TB policy on grants and contributions with regard to official languages. The Department will review the language clause, as well as the specific expectations and related performance measurements, with a view to enhancing them in the next agreement, which will come into effect in April 2006, contingent upon the financial resources available.

2. The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency and Canada Economic Development for Quebec Regions inform, as quickly as possible, CBDCs and BDCs designated to provide bilingual services of their language obligations and of the concrete measures they must take to meet them.

Atlantic Canada Opportunities Agency

The Agency will inform the 11 CBDCs of the linguistic expectations conveyed in the contracts with ACOA.

Canada Economic Development for Quebec Regions

The contractual agreements between CED and BDCs include a language clause identical to the one contained in the 2001 contract with CFDCs. As it did with the designated CFDCs, CED is planning to clarify to all BDCs its expectations with regard to official languages, which are in keeping with the spirit of the Treasury Board policy on grants and contributions with regard to official languages. In this regard, the Department will be adapting the documentation provided to CFDCs and will forward it to the designated BDCs with a view to discussing it with them by the summer of 2005. It will formalize its expectations and performance measurements in the next agreement, which will take effect in April 2006.

3. The Commissioner recommends that Canada Economic Development for Quebec Regions take, within four months of receiving this report, measures to ensure that the signage in CFDCs and BDCs designated to provide bilingual services is in both official languages.

The Department will encourage designated CFDCs and BDCs to adopt, in accordance with Quebec legislation, a name that has an English version and will provide, if applicable, the financial resources needed to defray the additional costs, as well as bilingual indoor and outdoor signage tools.

4. The Commissioner recommends that Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada ensure, within six months of receiving this report, that the content of the Web sites of CFDCs and BDCs designated to provide bilingual services is available in both official languages.

Canada Economic Development for Quebec Regions

CED estimates that, overall, CFDCs have improved the presentation of their Web sites in both official languages, in accordance with the terms set by the Department in April 2002. The monitoring of the quality of these Web sites in English will be integrated into the monitoring plan set out in response to recommendation 5.

Industry Canada

IC/FedNor will ask the Office of the Commissioner of Official Languages for details, in order to obtain more information about the nature of the deficiencies identified. As well, IC/FedNor will hire a consultant to identify deficiencies, establish costs, introduce a process to address deficiencies, and develop common English and French terminology used by CFDCs.

5. The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada develop a strategy to ensure that CBDCs, CFDCs and BDCs designated to provide services in both official languages comply fully with the requirements for active offer of service.

Atlantic Canada Opportunities Agency

This recommendation does not apply because CBDCs do not have an obligation under the *Official Languages Act* or the Treasury Board policy on grants and contributions.

Canada Economic Development for Quebec Regions

CED will be developing a monitoring plan to ensure that designated CFDCs and BDCs comply with the Department's expectations with regard to service in both official languages. This plan will allow the Agency to follow up in a more stringent manner, mainly by implementing monitoring and control mechanisms and making an assessment of the quality of the services provided (see recommendations 15, 16 and 17).

Industry Canada

Although the contribution agreement signed with designated CFDCs already includes obligations with regard to making an active offer, IC/FedNor has agreed to review the findings contained in this report and examine the components of the active offer with designated CFDCs. As well, it is planning to implement a project to raise awareness among frontline staff about the importance and specific elements of an active offer as part of all communication initiatives (by telephone, in person, and so on).

6. The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada take, within three months of receiving this report, measures to ensure that CBDCs, CFDCs and BDCs designated to provide bilingual services have sufficient linguistic capacity to offer services of comparable quality in both official languages.

Atlantic Canada Opportunities Agency

Where the Agency has inserted a linguistic clause in the contract with a CBDC requiring the delivery of services in both official languages, ACOA will assess the linguistic capacity and, if applicable, take the necessary action to rectify the situation.

Canada Economic Development for Quebec Regions

CED is planning to increase its contribution to CFDCs designated bilingual to allow for a comparable offer of service to be made in English. These amounts can be applied towards language training for staff already in place. As well, CED will propose that new resources hired in the future be bilingual, as required, and plans to discuss this matter at the time the agreement is renewed.

Industry Canada

Since 2002, IC/FedNor has provided designated CFDCs with additional financial resources to help increase their capacity to provide quality services to OLMCs. Regarding the deficiencies that have not yet been addressed, IC/FedNor has stated that it will be reviewing its options in order to develop a new service model, under which improved services would be provided to OLMCs in Ontario. After having completed this process and having identified the next steps, IC/FedNor will be able to determine where its language capacity needs to be improved (for example, in existing bilingual CFDCs or under another service model).

7. **The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency review, upon receipt of this report, the services that CBDCs offer to the OLMC in Prince Edward Island and take the necessary measures to ensure that this community receives the same services as those offered to the official language majority community and that they are of comparable language quality.**

ACOA will examine the situation and various options with respect to the OLMC in Prince Edward Island and the Community Futures Program to determine the best course of action.

8. **The Commissioner recommends that Western Economic Diversification Canada establish, within three months of receiving this report, an official mechanism whereby a member of the OLMC who visits a CFDC serving small towns with a significant minority language population is informed where he or she can obtain comparable services in his or her own language.**

WD will ensure that a referral mechanism, established among all of its service partners, is communicated to its regional offices and service partners. WD will also examine the potential for its service partners to maintain referral records to other service partners in order to monitor the effectiveness of this mechanism.

9. **The Commissioner recommends that Industry Canada examine, within three months of receiving this report, the keyboards used in CFDCs designated to provide bilingual services that give access to the information dispensed by Canada-Ontario Business Services Centres and ensure that French accents appear on them and can be produced easily.**

Within three months of the date on which this report is received, IC/FedNor will examine the keyboards used in designated CFDCs that provide access to information from the Canada Business Service Centre in Ontario. As required, it will install bilingual keyboards and ensure that simple instructions for finding accents used in French are available.

10. The Commissioner recommends that Canada Economic Development for Quebec Regions include in its action plan on Part VII of the *Official Languages Act* specific measures undertaken by CFDCs and BDCs to adequately enhance the vitality and support the development of OLMCs.

The vitality and development of OLMCs is made an integral component of the work carried out by these organizations, even though CFDCs and BDCs are not third parties working on behalf of the government within the meaning of section 25 of the *Official Languages Act* and do not have any specific obligations under Part VII of the Act.

11. The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada and Western Economic Diversification Canada define performance indicators in their action plan on Part VII of the *Official Languages Act* in order to evaluate the measures taken and the results attained by CFDCs, CBDCs, BDCs and FEDOs with respect to the vitality and development of OLMCs.

Atlantic Canada Opportunities Agency

It would be difficult for the Agency to include, in its action plan on Part VII of the *Official Languages Act*, performance indicators to evaluate the measures taken and the results attained by CBDCs with respect to the vitality and development of the Francophone linguistic minority in Atlantic Canada. ACOA's relationship with the CBDCs is of a contractual nature and the linguistic clause is limited to the delivery of services in French to the Francophone minority community. The Agency will monitor compliance with this commitment by CBDCs.

Canada Economic Development for Quebec Regions

CED will be including provisions for performance indicators that distinguish between the results obtained for English-speaking and French-speaking clients, at the time the agreement is renewed.

Industry Canada

IC/FedNor will be identifying the indicators to be included in Industry Canada's action plan, which provides for assessing the measures taken and the results achieved under the Community Futures Program with regard to the vitality and development of OLMCs. Performance indicators and information will have to be monitored by CFDCs as part of this assessment. These will be identified in the follow-ups to recommendations 6, 16 and 17, in addition to being included in the quarterly reports.

Western Economic Diversification Canada

Within the context of funding renewal, significant work has been undertaken by working groups with both WD and service partner representatives. These working groups aim to clearly define core services and expectations of CFDCs and FEDOs and are developing valid performance indicators to effectively measure the success in achieving these core objectives.

Current draft indicators regarding support to OLMCs encompass such areas as information services, business services, technical advice, skills development and community economic development. As a result of this ongoing work, WD will be in a better position to accurately assess the contributions that both FEDOs and CFDCs make to the vitality and development of OLMCs.

12. The Commissioner recommends that Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada ensure that CFDCs consult OLMCs separately during the strategic planning for local economic development and that the specific concerns and needs of this community are clearly identified in the strategic plan prepared as a result of these consultations.

Canada Economic Development for Quebec Regions

Not all CFDCs do strategic planning, since there are local development centres and these have a role in this area. However, the Department will ensure that this aspect is included in its discussions with concerned CFDCs at the time the agreement between CED and CFDCs is renewed.

Industry Canada

In future meetings with IC/FedNor staff and designated CFDCs, IC/FedNor officials will stress the need to consult OLMCs separately, in their language, with regard to strategic planning for assisting local economic development and to clearly identify the specific concerns and needs of these communities in the strategic plan that is developed following these consultations. At these meetings, IC/FedNor will review the official language requirements set out in the action plans of CFDCs, with a view to ensuring that this expectation with regard to service is clearly laid out and understood by CFDCs.

13. The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada ensure, within three months of receiving this report, that the committees responsible for accepting or refusing loan or project applications are informed of their responsibilities to take into account the specific needs and particular concerns of OLMCs.

Atlantic Canada Opportunities Agency

The Agency will remind the 11 CBDCs of their contractual obligations.

Canada Economic Development for Quebec Regions

CFDCs do not have responsibilities under Part VII of the Act. The same applies to the committees responsible for approving loan and project applications.

Industry Canada

IC/FedNor will be reviewing its options with regard to establishing and clarifying the responsibilities of committees responsible for approving loan and project applications with respect to supporting the development of OLMCs.

14. The Commissioner recommends that Industry Canada examine the merits of setting up a federal regional economic development agency in those regions of the province not currently served by FedNor.

This recommendation will be shared with the Minister of Industry and the Minister of State (FedNor).

15. The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency and Canada Economic Development for Quebec Regions implement, within six months of receiving this report, monitoring and control mechanisms to ensure that CFDCs, BDCs and CBDCs designated to provide bilingual services respect their linguistic responsibilities.

Atlantic Canada Opportunities Agency

This recommendation also incorporates recommendations 5, 17 and 18. The Agency will examine the current monitoring and control systems and develop a plan for improvement, where required. Implementation will be within six months.

Canada Economic Development for Quebec Regions

In addition to the measures it will be implementing in response to recommendation 5, the Department developed a guide for monitoring contribution agreements. Training in this regard is currently being provided to advisors, including staff in charge of following up with CFDCs. As well, a monitoring tool specific to the agreements under the Community Futures Program, which will include components relating to official languages, is currently being developed. Training in this regard will be provided to staff in charge of following up with CFDCs and BDCs by March 2005. This will allow us to rigorously track compliance with the clauses of the agreement and adherence to the Department's expectations, which were formalized in writing in April 2002.

16. The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada establish, within six months of receiving this report, formal mechanisms to evaluate the quality of the services in both official languages offered by CFDCs, CBDCs and BDCs designated to provide bilingual services, as well as the effectiveness and impact of their consultations or discussions with OLMCs.

Atlantic Canada Opportunities Agency

ACOA will develop a mechanism to evaluate the quality of the services provided in French by CBDCs that have signed a contractual agreement that includes the provision of such services. However, CBDCs do not conduct consultations with the Francophone minority community in Atlantic Canada.

Canada Economic Development for Quebec Regions

In 2002 and 2003, CED asked CFDCs designated bilingual to draft action plans for adhering to the expectations laid out in the letter of April 2002. Every year, CED conducts follow-ups to ensure that CFDCs make improvements to how they provide bilingual services. These follow-ups have allowed the Department to conclude that the provision of service in English has indeed improved. With regard to recommendation 5, in order to ensure more rigorous tracking, CED is planning to have an external audit conducted specifically to review the services in English provided by the designated CFDCs and BDCs. The Department's Quality and Review Branch will be involved in this audit exercise.

With regard to the second part of the recommendation on the impact of the consultations held by CFDCs with OLMCs, the response to recommendation 10 applies.

Industry Canada

The quality of the services provided by CFDCs in both official languages and the impact on OLMCs will be assessed by IC/FedNor through measures provided for under the CFDCs' action plans with regard to official languages, including the applicable control and monitoring mechanisms, and at the time agreements are renewed.

17. The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Industry Canada, once the monitoring systems and procedures are in place, periodically measure the quality of the services provided by CFDCs, CBDCs and BDCs that have an obligation to provide services in both official languages and the impact on the development of OLMCs, and use this information to manage the quality of the services and to produce performance reports.

Atlantic Canada Opportunities Agency

ACOA will develop a mechanism to evaluate the quality of the services provided in French by CBDCs that have signed a contractual agreement that includes the provision of such services.

Canada Economic Development for Quebec Regions

In accordance with the follow-up plan provided for in the response to recommendation 5, CED plans to continue monitoring the quality of service regularly and annually, and will take care to include this aspect in its corporate audit plan for the Community Futures Program regarding all future audits.

Since this approach is in keeping with the spirit of the Treasury Board policy on grants and contributions, it would not be appropriate to include it in performance reports. The same applies to measuring the impact of CFDCs on the vitality of OLMCs, since CFDCs and BDCs do not have obligations under Part VII of the *Official Languages Act*, as stated in recommendation 10.

Industry Canada

See recommendation 16. As well, the quality of services and the impact on OLMCs will be measured as part of the overall assessment of the Community Futures Program in Ontario.

18. The Commissioner recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada and Western Economic Diversification Canada ensure that the performance of managers with respect to official languages is evaluated, specifically during the annual assessment process.

Atlantic Canada Opportunities Agency

The Agency will consider the best methods to efficiently monitor managers' responsibilities with respect to the *Official Languages Act* and its application to ACOA.

Canada Economic Development for Quebec Regions

Since CFDCs and BDCs are not third parties acting on behalf of the government, it would not be appropriate to include quality of service and the development of OLMCs by designated CFDCs and BDCs as official performance criteria for managers. That being said, however, the performance agreements for all managers within the Department contain a clause on the management of official languages, with regard to both human resources and the delivery of programs generally.

Industry Canada

Official languages and OLMCs are important priorities for IC/FedNor. The managers responsible for the Community Futures Program are assessed on the performance of the Program, of which official languages are an element.

Western Economic Diversification Canada

Adequately and accurately evaluating the performance of managers that have file responsibilities overlapping with OLMCs is an important part of WD's commitment to effective management under the *Public Service Modernization Act*. Their work in a variety of areas, including support to OLMCs and other departmental priority areas such as entrepreneurship, innovation, and sustainable communities, form a significant part of ongoing assessment processes. In reviewing the department's evaluation process in 2005–2006, WD will take into consideration the comments put forward by the Commissioner of Official Languages.

OUR RESPONSE
TO THE GENERAL COMMENTS AND ACTION PLANS PRESENTED BY THE FEDERAL INSTITUTIONS INVOLVED

Two of the four federal institutions (ACOA and the CED) have stated that they are responsible for respecting the spirit, rather than the letter, of the Treasury Board policy on grants and contributions with regard to official languages because they are not mentioned in Schedule 1 of the *Financial Administration Act*. We have taken steps to reflect this element in the report.

CED and IC/FedNor have pointed out that section 25 of the *Official Languages Act* does not apply to them because CFDCs and BDCs are not third parties providing services on their behalf. We agree. It should be noted that we make no mention of this section in the audit report.

With regards to Part VII of the Act, we agree with the federal institutions involved that they—and not the CFDCs and CBDCs—are responsible for carrying out the commitment made by the Government of Canada to enhance the vitality of the official language minority communities in Canada and to support and assist their development. However, we are of the view that they also have the obligation to take the necessary steps to ensure that CFDCs, CBDCs, and BDCs provide services in both official languages and take account of the needs of OLMCs with a view to enhancing their vitality. This is in keeping with their respective mandates, that is, to provide services to businesses, access to capital and, where CFDCs are concerned, strategic services for community economic planning. Consequently, the obligations of federal institutions under Part VII, with regard to the mandates given to CFDCs, CBDCs, and BDCs, include responsibilities under parts IV and VII of the Act. Furthermore, the institutions should use Government of Canada financial participation as leverage—as much as possible—in its contribution agreements, in order to meet part of their obligations under section 41.

Below, we have included comments on the action plans of each of the four federal institutions.

Atlantic Canada Opportunities Agency

We are satisfied with ACOA's action plan for implementing 6 of the 11 recommendations. However, we are not satisfied with the measures proposed for recommendations 5 and 11, and the actions taken to implement recommendations 13, 16 and 17 are only partially satisfactory.

Recommendation 5 requires that the institution develop a strategy on active offer. ACOA states that this recommendation does not apply because CBDCs have no obligations under the *Official Languages Act* or the Treasury Board policy on grants and contributions.

We do not agree with ACOA's position in this regard. The policy on grants and contributions requires that federal institutions ensure that recipient organizations make an active offer of services to the public in both official languages. Also, as mentioned above, ACOA has the obligation to abide by the spirit of the Treasury Board policy on grants and contributions with regard to official languages and to take all measures necessary to ensure that CBDCs provide services in both official languages. The active offer is part of these measures. Consequently, ACOA must find ways to implement this recommendation.

With regard to recommendation 11, ACOA has indicated that it would be difficult for it to specify in its action plan on Part VII performance indicators to assess the measures taken and results achieved by CBDCs in terms of enhancing the vitality of the Francophone minority in Atlantic Canada, given that the relationship between ACOA and the CBDCs is of a contractual nature and that the language clause applies only to the provision of services.

Although we are aware that the relationship between ACOA and the CBDCs is of a contractual nature, we are of the view that ACOA has the obligation to ensure that CBDCs provide services in both official languages and take account of the needs of OLMCs, given their current mandate. Furthermore, some requirements of the Treasury Board policy on grants and contributions provide for activities relating to Part VII (encourage members of both official language communities to take part in activities, projects, and programs, and design these events in such a way that they meet their needs). It is therefore important that ACOA put in place indicators to assess the impact of the actions taken by CBDCs on official language minority communities.

Recommendations 13, 16 and 17 pertain to investment committees, evaluation mechanisms, and monitoring systems and procedures, respectively. In its action plan, ACOA proposes measures to follow up on the activities carried out by CBDCs with regard to the delivery of services in both official languages. ACOA is silent on activities relating to Part VII of the Act. Since we are of the view that, in light of the mandate of CBDCs, ACOA's obligations include responsibilities under parts IV and VII of the Act, the Agency must ensure that the follow-up on the implementation of these three recommendations includes measures to enhance the vitality and support the development of OLMCs.

In conducting our audit, we noted that strategic planning on local economic development and formal consultations with OLMCs are not carried out by CBDCs themselves, but, rather, by other regional economic development organizations. Since the audit conducted in the Atlantic region was limited to the bilingual services provided by designated CBDCs and the extent to which these were enhancing the vitality and supporting the development of OLMCs, we were unable to verify this aspect during our audit. We are therefore planning to examine this matter at the follow-up stage in 12 to 18 months.

Canada Economic Development for Quebec Regions

We are satisfied with CED's action plan for implementing 9 of the 14 recommendations. However, the measures proposed to implement recommendations 10, 13 and 18 are not satisfactory, while those proposed for recommendations 16 and 17 are only partially satisfactory.

With regard to recommendation 10, CED has indicated that the requirement to enhance the vitality and support the development of OLMCs is taken into account in various areas of activity in which CFDCs and BDCs engage, even though these organizations do not have obligations under Part VII of the Act.

Given the mandate of CFDCs and BDCs, we are of the view that CED has the obligation to take the necessary measures to ensure that these organizations consider the needs of OLMCs in order to foster their development. These measures should be set out in the Department's action plan on Part VII. As well, in response to the preliminary report, CED provided examples of initiatives undertaken by CFDCs that have an impact on the vitality and development of OLMCs. In our view, it would be appropriate to include this type of information in the Department's action plan and in the annual progress report to the action plan.

Concerning recommendation 13, involving CFDCs' investment committees, CED is of the view that they have no responsibilities under Part VII. As mentioned before, we find that, in light of the mandates of CFDCs and BDCs, the obligations of CED include responsibilities with regard to parts IV and VII of the Act. Therefore, the Department must take measures to follow up on this recommendation.

Recommendation 18 has to do with performance appraisals for managers who oversee CFDCs and BDCs. The Department is of the view that these performance appraisals need not include a separate section on service in both official languages provided by designated CFDCs and BDCs or on the extent to which these organizations support the development of OLMCs, since they are not providing services on behalf of CED. In light of the responsibilities of CED and the mandate of CFDCs and BDCs, we find that the managers in the Department who oversee the Community Futures Program should be explicitly assessed on the services provided by CFDCs and BDCs and the extent to which they enhance the vitality and support the development of OLMCs. In our view, this could only be done if these elements were to be considered as separate components of the annual performance appraisal process.

With regard to recommendations 16 and 17, the Department is proposing in its action plan measures for monitoring and evaluating CFDCs on the provision of service in both official languages. Given our position on the responsibilities of CED under parts IV and VII, we feel that the Department must ensure that the measures put forward to follow up on these two recommendations also include measures to enhance the vitality and support the development of OLMCs. Moreover, it would be appropriate for CED to use the results from the monitoring and assessment measures when reporting on its performance.

Industry Canada

We are satisfied with IC/FedNor's action plan for implementing 9 of the 11 recommendations. For recommendations 14 and 18, the measures are not fully satisfactory.

The steps taken by the Department in February 2005 to follow up on recommendation 14 do not meet our expectations. Sharing this recommendation, whereby a federal regional economic development agency could possibly be established in Ontario regions not served by FedNor, with the Minister of Industry and the Minister of State (FedNor) is not sufficient. Industry Canada must conduct an in-depth examination and analysis of the situation, in co-operation with OLMCs in Ontario. The Department would then be in a position to recommend to the Ministers the best way to enhance the vitality and contribute to the economic development of OLMCs in all regions of the province.

As for recommendation 18, IC/FedNor states that its managers in charge of the Community Futures Program are assessed on the performance of the program, which includes official languages. In our view, it would be important to make changes to the form used to assess the performance of these managers every year, so that it includes a section specifically on official languages.

Western Economic Diversification Canada

We are pleased with the action plan developed by WD to address the deficiencies raised in the three recommendations contained in the audit report that apply to the Department.

APPENDIX A

Objectives and Criteria

Objectives

The objectives of the audit were to determine whether:

1. CFDCs and CBDCs provide adequate services in both official languages in regions where demand warrants it;
2. the economic development programs of Industry Canada, the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions and Western Economic Diversification Canada enhance the vitality and support the development of OLMCs and take into account CFDCs and CBDCs;
3. the federal institutions involved consult OLMCs when they establish CFDCs and CBDCs and consider their specific needs; and
4. the four institutions measure the quality of services provided to OLMCs by CFDCs and CBDCs and the impact on their development.

Criteria

We expected that:

1. the institutions effectively communicate requirements of the *Official Languages Act* to CFDCs and CBDCs;
2. designated CFDCs and CBDCs actively offer and provide their services (in person, over the telephone, with signage, in their written communications and in the media) in both official languages;
3. the institutions have programs in place that enhance the vitality and support the development of OLMCs;
4. the economic development programs take into account CFDCs and CBDCs;
5. the institutions officially consult OLMCs to determine their needs;
6. the institutions integrate the results of their consultations with OLMCs to their own programs directed at these communities;
7. the institutions monitor how CFDCs and CBDCs take into account the needs identified by OLMCs in order to modify their approach as required;
8. the institutions officially consult OLMCs to determine their needs when they establish CFDCs and CBDCs;

9. the institutions take into account the results of their consultations with OLMCs when they determine the location of designated CFDCs and CBDCs;
10. the institutions have in place appropriate systems and procedures to determine whether members of the public are receiving services in the official language of their choice;
11. the institutions evaluate CFDCs and CBDCs to determine whether services are offered in both languages and whether these services are of good quality; and
12. the results of monitoring are used in managing quality of service, in reporting performance, and in the performance appraisals of responsible managers.

APPENDIX B

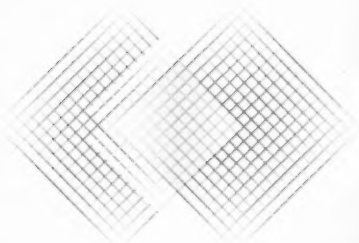
LIST OF ACRONYMS

ACOA	Atlantic Canada Opportunities Agency
BDC	Business Development Centre
CBDC	Community Business Development Corporation
CBSC	Canada Business Service Centre
CED	Canada Economic Development for Quebec Regions
CFDC	Community Futures Development Corporation
FedNor	Federal Economic Development Initiative in Northern Ontario
FEDO	Francophone Economic Development Organization
IC	Industry Canada
OLMC	Official language minority community
SDBA	Société de développement de la Baie acadienne
TB	Treasury Board
WD	Western Economic Diversification Canada

Commissariat aux langues officielles
Office of the Commissioner of Official Languages

Vérification

des Sociétés d'aide au développement des collectivités et des Corporations au bénéfice du développement communautaire



Industrie Canada
Agence de promotion économique du Canada atlantique
Développement économique Canada pour les régions du Québec
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles, composez sans frais le 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2005
Nº de cat. : SF31-77/2005
ISBN : 0-662-68984-4
OCOL-CLO IE004-05-2005

Pour une liste des erreurs ou omissions dans la présente publication trouvées après impression, veuillez visiter notre site Web à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.

FAITS SAILLANTS

Le Commissariat aux langues officielles a réalisé une vérification entre mai et septembre 2004 dans le but d'évaluer les services offerts dans les deux langues officielles par les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) et les Corporations au bénéfice du développement communautaire (CBDC) (appellation donnée aux SADC en Atlantique) désignées pour fournir des services bilingues, de même que la façon dont ces organismes tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM).

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, du *Règlement* qui en découle au sujet des communications avec le public et la prestation des services et de la politique sur les subventions et contributions du Conseil du Trésor, quatre institutions fédérales doivent prendre des mesures pour s'assurer que les SADC situées dans les régions où la demande le justifie fournissent leurs services dans les deux langues officielles. Les institutions visées sont l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA), Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC), Industrie Canada (IC) et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO). Ces institutions doivent s'assurer par ailleurs que les SADC prennent les besoins des CLOSM en considération dans le but de favoriser leur épanouissement et d'appuyer leur développement. À Industrie Canada, l'Initiative fédérale de développement économique dans le Nord de l'Ontario (FedNor) est responsable des SADC en Ontario.

Les SADC et les CBDC sont des organismes sans but lucratif qui offrent des services d'appui aux petites et moyennes entreprises, d'accès au capital et, dans toutes les régions sauf l'Atlantique, des services stratégiques de planification économique communautaire. Elles reçoivent des fonds du fédéral, représentant dans plusieurs cas jusqu'à 100 p. 100 de leur budget d'exploitation. De plus, elles fournissent des prêts à partir d'un fonds d'investissement qui provient en partie du gouvernement du Canada.

Il importe de préciser que les SADC et les CBDC ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles* et que ce sont les institutions fédérales concernées qui sont responsables de donner suite à l'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à appuyer leur développement. Toutefois, nous sommes d'avis que l'APECA, DEC, IC/FedNor et DEO, dans le contexte du mandat confié aux SADC et aux CBDC, ont l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que ces organismes offrent des services bilingues et tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but de favoriser leur développement.

La vérification a révélé que, malgré les efforts déployés par l'APECA, DEC et IC/FedNor, les services fournis dans les deux langues officielles par les SADC et les CBDC sont insuffisants. De plus, les SADC n'ont pas tendance à consulter les CLOSM dans leur langue lors de la planification stratégique pour le développement économique, et le plan préparé par la suite ne contient pas de renseignements sur les préoccupations et les besoins particuliers de ces communautés.

Dans l'Ouest canadien, la situation est différente. Aucune SADC n'est désignée pour fournir les services dans les deux langues officielles. Toutefois, DEO a intégré de nouveaux partenaires à son réseau, soit les Organisations francophones à vocation économique (OFVE), pour desservir les communautés francophones dans chacune des quatre provinces et pour appuyer leur développement économique. Nous félicitons DEO de cette initiative et nous encourageons les autres institutions fédérales à s'inspirer de ce modèle pour leur région.

Services au public

Les quatre institutions fédérales ont pris certaines mesures pour communiquer les exigences en matière de service aux SADC et aux CBDC. Une clause linguistique a été insérée dans les ententes de contribution avec ces organismes, et DEC et IC ont pris des mesures additionnelles pour les informer de leurs responsabilités linguistiques. Nous sommes d'avis que l'APECA et DEC devraient modifier leur clause afin qu'elle soit plus conforme à l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions. DEO a également précisé les obligations des OFVE envers la communauté francophone dans ses ententes.

Nos visites en Atlantique, au Québec et en Ontario ont révélé que l'affichage (à l'exception du nom des SADC au Québec qui était habituellement en français seulement) et la documentation écrite étaient généralement dans les deux langues officielles. Cependant, des faiblesses importantes ont été relevées à l'égard de l'affiche utilisée pour indiquer à la clientèle que le service était disponible dans les deux langues et en ce qui touche l'offre active en personne et au téléphone. En ce qui concerne le service en personne, nous avons noté que dix SADC/CBDC sur vingt-deux n'offraient pas un service satisfaisant dans la langue de la minorité (quatre en Atlantique, trois au Québec et trois en Ontario) et que neuf bureaux n'offraient pas un service satisfaisant au téléphone (trois bureaux dans chacune des régions de l'Atlantique, du Québec et de l'Ontario). Le site Web de huit SADC/CBDC (trois en Atlantique, une au Québec et quatre en Ontario) était complètement bilingue, et celui de huit autres (quatre au Québec et quatre en Ontario) était partiellement bilingue. Les OFVE offraient d'excellents services en français dans l'Ouest canadien et la documentation, l'affichage et le site Web étaient disponibles dans cette langue.

Dans la plupart des SADC/CBDC qui n'avaient pas pu fournir de services dans la langue de la minorité, nous avons noté que la capacité linguistique était faible. Dans chacune de ces SADC/CBDC, seulement une personne était bilingue et au moment de notre visite, elle était à l'extérieur du bureau. Des mesures doivent donc être prises pour améliorer la capacité linguistique de ces organismes.

Développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire

Les quatre institutions fédérales consultent régulièrement les CLOSM à l'échelle nationale et à l'échelle provinciale pour déterminer leurs besoins particuliers. Elles préparent aussi des plans d'action et font état de leurs réalisations chaque année à Patrimoine canadien au sujet de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

La majorité des SADC/CBDC rencontrent régulièrement la CLOSM locale ou transigent avec elle afin de discuter de projets spécifiques et des services qu'elles peuvent fournir aux communautés minoritaires. Toutefois, des consultations semblables ne sont pas effectuées au moment de la planification stratégique du développement économique. D'ailleurs, les SADC au Québec et en Ontario ont tendance à consulter toute la population dans la langue officielle majoritaire et à préparer un plan stratégique global qui ne précise pas les préoccupations et besoins particuliers de la CLOSM. Selon nous, cette pratique ne favorise pas l'épanouissement de la CLOSM et ne contribue pas à son développement économique. En Atlantique, la planification stratégique n'est pas assurée par les CBDC, mais plutôt par d'autres organismes régionaux de développement économique.

Dans l'Ouest canadien, les OFVE consultent fréquemment les CLOSM pour discuter de projets et de services. Elles font de même lors de la planification stratégique et préparent un plan touchant le développement économique de ces communautés.

Gestion du niveau de service et de l'impact sur le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire

Industrie Canada en Ontario et DEO dans l'Ouest canadien disposent de certains mécanismes pour mesurer et surveiller la conformité des SADC et des OFVE avec les exigences linguistiques. Les agents de programme d'IC/FedNor appliquent régulièrement des mesures de suivi et de contrôle afin de s'assurer que les obligations linguistiques des SADC sont respectées. Par exemple, ils suivent de près les progrès réalisés par rapport aux plans d'action sur les langues officielles préparés par les SADC. En ce qui concerne DEO, ses agents font une analyse du plan stratégique, des rapports trimestriels et du rapport annuel préparés par les OFVE afin de s'assurer qu'ils respectent les dispositions de l'entente de contribution. Les deux institutions ont aussi ajouté des éléments linguistiques touchant les SADC et les OFVE dans leurs projets de vérification et d'évaluation. L'APECA et DEC devraient mettre en place des mesures semblables pour s'assurer que les SADC/CBDC de leur région respectent leurs obligations linguistiques.

Nous avons noté que l'APECA, DEC et IC ne disposaient pas de mécanismes formels pour évaluer la qualité des services offerts par les SADC/CBDC. De plus, ces institutions ne recueillent pas de données permettant d'évaluer l'efficacité des consultations ou des discussions effectuées par les SADC/CBDC auprès des CLOSM et leur incidence sur le développement économique de ces communautés.

L'outil utilisé par les quatre institutions fédérales pour évaluer le rendement annuel de leurs gestionnaires ne contient pas de section qui traite explicitement des langues officielles. Nous sommes d'avis que le fait d'évaluer le rendement de l'ensemble des gestionnaires responsables des SADC et des CBDC désignées, et les OFVE à l'égard de la qualité du service et de leur contribution à l'épanouissement et au développement des CLOSM, contribuerait à faire des langues officielles une importante priorité et à améliorer les résultats.

Recommandations

La commissaire a formulé dix-huit recommandations adressées aux quatre institutions fédérales concernées dans le but d'améliorer la prestation de services de la part des SADC et des CBDC désignées pour fournir des services bilingues, et de s'assurer qu'elles tiennent compte des préoccupations et des besoins particuliers des CLOSM dans la mise en œuvre de leurs programmes et services. Onze recommandations touchent l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, quatorze touchent Développement économique Canada pour les régions du Québec, onze visent Industrie Canada et trois recommandations concernent Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.

Les quatre institutions fédérales ont préparé un plan d'action pour répondre aux recommandations. Ces plans se trouvent à la fin du présent rapport.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 2

Objectifs et méthodologie 7

Observations et recommandations 9

Services au public 9

a) Communication des exigences en matière de langue de service 9

b) Services offerts par les SADC et les CBDC désignées 11

c) Accès aux renseignements des Centres de services aux entreprises du Canada dans les SADC désignées pour fournir des services bilingues 22

Développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire 23

a) Consultations auprès des CLOSM pour déterminer leurs besoins et pour établir un plan 23

b) Consultations des CLOSM lors de l'établissement de nouvelles SADC désignées pour fournir des services bilingues 30

Gestion du niveau de service et de l'impact sur le développement des CLOSM 31

a) Systèmes et procédures pour surveiller la conformité 31

b) Évaluation de la qualité des services offerts par les SADC 35

c) Utilisation des résultats de la surveillance 36

Conclusion 38

Liste des recommandations et plan d'action des institutions fédérales concernées 42

Notre réponse aux commentaires généraux et aux plans d'action des institutions fédérales concernées 54

Annexe A Objectifs et critères de la vérification 58

Annexe B Liste des acronymes 60

INTRODUCTION

Le gouvernement canadien soutient le développement économique local en aidant les collectivités à mettre en valeur leurs ressources et à diversifier leur base économique par le biais de différents programmes. Quatre institutions fédérales jouent un rôle important en ce qui concerne l'expansion et le démarrage d'entreprises, l'élaboration de stratégies d'innovation et l'appui aux efforts locaux de développement économique. Ces institutions sont l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA), l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec (DEC), Industrie Canada (IC) et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO).

Le mandat de chacune de ces institutions accorde une attention particulière au développement économique des diverses régions du pays.

Pièce 1
Mandat des institutions fédérales

Agence de promotion économique du Canada atlantique	*Favoriser les possibilités de développement économique du Canada atlantique et, plus particulièrement, la croissance des revenus et les créations d'emplois dans cette région.*
Développement économique Canada pour les régions du Québec	*Promouvoir le développement économique à long terme des régions du Québec en accordant une attention particulière à celles dont la croissance économique est lente et les emplois sont insuffisants.*
Industrie Canada	*Entre autres, le Ministère stimule l'essor d'une économie dynamique et novatrice pour procurer aux Canadiens des emplois plus nombreux et mieux rémunérés; favoriser la croissance des entreprises grâce à l'amélioration soutenue de la performance sur le plan de la productivité et de l'innovation et donner aux consommateurs, aux entreprises et aux investisseurs l'assurance que le marché est équitable, efficace et concurrentiel.*
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	*Promouvoir le développement et la diversification de l'économie de l'Ouest du pays, et faire valoir les intérêts de cette région dans la politique économique nationale.*

Source : Site Web des institutions, 2004

Créé en 1986 par Emploi et Immigration Canada, le Programme national de développement des collectivités a été chargé de l'établissement d'un réseau national de Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) (appelées Corporation au bénéfice du développement communautaire - CBDC - en Atlantique). Le but de ce programme était de diversifier l'économie des régions rurales du Canada en créant ou en conservant des emplois dans les entreprises nouvelles ou existantes. Divers critères, tels que le taux de chômage et le nombre de citoyens dans la région desservie, déterminent l'emplacement et la possibilité d'ouverture d'une SADC ou d'une CBDC. L'aire de service de chaque SADC correspond souvent au territoire des municipalités régionales ou des comtés.

Le Programme de développement des collectivités est une approche globale de développement selon laquelle les collectivités assument leur propre avenir économique et décident de la voie qu'elles suivront pour atteindre leur but. Le mandat des SADC et des CBDC peut varier quelque peu d'une région à l'autre du pays mais généralement, elles offrent des services :

- d'appui aux petites et moyennes entreprises en offrant une gamme de services d'administration, de counselling et d'information;
- d'accès au capital destiné à la création, à l'expansion ou à la stabilisation des entreprises locales;
- de stratégies de planification économique communautaire en travaillant avec les collectivités pour évaluer les problèmes locaux, établir des objectifs, prévoir et mettre en œuvre des stratégies visant à développer les infrastructures humaine, institutionnelle et physique, et pour stimuler l'esprit d'entreprise, l'emploi et l'économie (les CBDC en Atlantique ne sont pas responsables de cette activité).

Depuis 1995, le Programme de développement des collectivités relève de l'APECA en Atlantique, de DEC au Québec, de l'Initiative fédérale de développement économique dans le Nord de l'Ontario (FedNor) d'Industrie Canada en Ontario et de DEO pour l'Ouest canadien. Aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, les SADC relèvent des gouvernements territoriaux (il n'y a pas de SADC présentement au Yukon).

Au Québec, en plus des SADC, il existe des centres d'aide aux entreprises (CAE) qui offrent principalement de l'aide technique et financière aux propriétaires d'entreprise. Nous avons inclus les CAE dans notre vérification.

En 2003, il y avait 267 SADC et CBDC au Canada : 41 en Atlantique, 67 au Québec (dont 10 CAE), 61 en Ontario, 90 dans l'Ouest canadien, 7 dans les Territoires du Nord-Ouest et une au Nunavut. Au cours de la même année, leurs activités leur ont permis d'accorder 5 883 prêts, d'une valeur totale de 188 millions de dollars.

Les SADC et les CBDC sont des organismes sans but lucratif dirigés par des conseils d'administration bénévoles locaux représentant divers intérêts de la collectivité couverte par l'aire de service de l'organisme. Grâce aux contributions fédérales - représentant jusqu'à 100 p. 100 du budget d'exploitation de plusieurs SADC et CBDC - et à l'encadrement et au soutien des institutions fédérales concernées, les SADC et les CBDC adoptent leurs propres priorités et stratégies de développement pour la communauté locale. De plus, elles fournissent des prêts à partir d'un fonds d'investissement qui provient du gouvernement du Canada. En ce qui touche les CAE au Québec, ceux-ci administrent leurs propres fonds d'investissement.

Selon la politique sur les subventions et contributions du Conseil du Trésor (CT) en matière de langues officielles, les organismes bénévoles non gouvernementaux qui reçoivent des fonds du fédéral doivent fournir les services dans les deux langues officielles, là où la demande le justifie. Selon nous, les institutions fédérales doivent s'inspirer du *Règlement sur les langues officielles (communications avec le public et prestation des services)* lorsqu'elles déterminent les obligations linguistiques des SADC et des CBDC. C'est aussi aux institutions fédérales de s'assurer que ces organismes respectent leurs obligations linguistiques et de clarifier davantage la politique en ce qui concerne les parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*).

Pièce 2
Politique sur les subventions et contributions

Énoncé de la politique

Le gouvernement a pour politique que les institutions fédérales qui accordent des subventions ou des contributions à des organismes bénévoles non gouvernementaux pour des activités, projets ou programmes destinés à un public des deux collectivités de langue officielle, doivent prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les bénéficiaires des fonds publics respectent l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et l'intention du législateur en matière de services au public.

Exigences de la politique

(...)

3. Lorsque l'on détermine qu'une activité, un projet ou un programme qui reçoit une aide financière est à l'échelle du pays et qu'il comporte des services à un public composé des deux collectivités linguistiques, l'institution fédérale doit s'assurer que l'organisme bénéficiaire entend :
   - faire toute annonce à l'intention du public concernant l'activité, le projet ou programme dans les deux langues officielles;
   - offrir de façon active les services au public dans les deux langues officielles;
   - rendre disponible dans les deux langues officielles tout document à l'intention du public concernant les activités, projets ou programmes;
   - inciter les membres des deux collectivités de langue officielle à participer aux activités, projets ou programmes;
   - organiser, le cas échéant, les activités, projets ou programmes de manière à répondre aux besoins des deux collectivités linguistiques.
4. Lorsque l'activité, le projet ou le programme qui reçoit une aide financière est d'envergure régionale ou locale et que l'organisme bénéficiaire, en consultation avec l'institution fédérale qui accorde le financement, détermine que la demande justifie l'utilisation des deux langues officielles, les services au public doivent être fournis dans les deux langues officielles (voir l'exigence de la politique 3 ci-dessus).

Source : *Manuel du Conseil du Trésor sur les langues officielles*, Chapitre 1-4- Subventions et contributions, 1993

Quarante-neuf SADC et CBDC doivent fournir des services dans les deux langues officielles : 11 en Atlantique, 20 au Québec (dont 6 CAE) et 18 en Ontario. Pour l'Ouest canadien, aucune SADC ne répond aux critères de demande importante sur les aires de service. Cette règle est utilisée lorsque les institutions fédérales offrent leurs services sur une base d'aires de service qui ne correspondent pas aux délimitations du recensement.

Afin de tenir compte des CLOSM, DEO a intégré de nouveaux partenaires à son réseau, soit les OFVE. Ces organismes ont comme mandat de desservir la communauté francophone dans chacune des quatre provinces de l'Ouest et d'appuyer leur développement économique. Nous fournissons plus de renseignements au sujet de ces organismes sous la partie du rapport intitulée Observations et recommandations.

Dans le cadre de notre vérification, nous avons également tenu compte de la partie VII de la *Loi*. Les responsabilités des institutions fédérales au sens de la partie VII sont énoncées à l'article 41 :

> *Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.*

Cet engagement vise à rendre justice aux CLOSM qui peuvent être désavantagées et qui ne peuvent pas profiter de tous les avantages des politiques et programmes fédéraux dont jouit la majorité. Son objectif est donc de remédier à cette situation, ce qui pourrait impliquer la révision des politiques et programmes, notamment la façon dont ils sont conçus et mis en œuvre.

Bien que les SADC et les CBDC ne soient pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, l'APECA, DEC, IC/FedNor et DEO, dans le contexte du mandat confié à ces organismes, ont l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer qu'elles offrent des services bilingues et tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but de favoriser leur développement.

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

La vérification qui a été effectuée s'inscrit dans le prolongement des efforts de la commissaire visant à assurer que les institutions fédérales respectent les dispositions de la *Loi*. Elle portait essentiellement sur les services fournis par les SADC et les CBDC situées dans les régions où la demande le justifie. Nous avons également examiné dans quelle mesure les quatre institutions fédérales concernées prennent les besoins des CLOSM en considération dans le but de favoriser leur épanouissement et d'appuyer leur développement quand elles établissent des SADC et des CBDC.

Les objectifs de la vérification consistaient à déterminer si :

- les SADC et les CBDC fournissent des services adéquats dans les deux langues officielles dans les régions où la demande le justifie;
- les programmes de développement économique des quatre institutions favorisent l'épanouissement et appuient le développement des CLOSM et tiennent compte des SADC et des CBDC;
- l'APECA, DEC, IC et DEO consultent les CLOSM lorsqu'ils établissent des SADC et des CBDC et tiennent compte de leurs besoins spécifiques;
- les institutions mesurent la qualité des services fournis par les SADC et les CBDC aux CLOSM et l'impact sur leur développement.

Notre vérification a été effectuée au siège social des quatre institutions fédérales et dans leurs bureaux régionaux d'un bout à l'autre du pays, entre mai et septembre 2004.

Nous avons examiné, notamment, les politiques, la documentation, les ententes de contribution et les rapports clés des institutions. Nous avons étudié les procédures et les systèmes mis en place par ces organismes pour surveiller les SADC et les CBDC. Nous avons rencontré divers gestionnaires et membres du personnel du siège social et de certains bureaux régionaux de chacune des quatre institutions.

Nous avons aussi visité six CBDC ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles en Atlantique, huit SADC au Québec (incluant deux CAE) et huit SADC en Ontario. En Ontario, nous n'avons pas visité la SADC de Simcoe-Nord étant donné que ce bureau faisait l'objet, au moment de notre vérification, d'un suivi des recommandations formulées par la commissaire dans un rapport d'enquête. Pour l'Ouest canadien, nous avons visité trois SADC fournissant des services en anglais seulement afin de vérifier les mécanismes mis en place pour diriger vers les OFVE la clientèle francophone qui se présente à ces bureaux. Nous avons aussi visité trois OFVE. Bien que nous n'ayons pas vérifié les SADC dans les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut, il serait important pour le gouvernement du Canada d'examiner la situation dans ces régions afin de s'assurer que les SADC tiennent compte des préoccupations des CLOSM. Pour le Yukon, le gouvernement du Canada devrait examiner la possibilité de mettre sur pied un réseau de SADC et de s'assurer que celles-ci consultent la CLOSM.

Nous avons effectué une vérification ponctuelle auprès de toutes les SADC et CBDC incluses dans notre échantillon qui avaient la responsabilité de fournir des services bilingues. Ces vérifications portaient sur trois éléments : le matériel écrit (l'affichage, les publications des SADC et des CBDC, les publications fédérales et les sites Web), l'accueil de service et les services au téléphone et en personne. Le but était de déterminer s'ils étaient offerts en français et en anglais. Il est important de noter que la vérification des services au téléphone et en personne ne s'est effectuée que dans la langue de la minorité locale.

Certaines SADC contenaient des Centres de services aux entreprises. Dans ces cas, nous avons examiné si la documentation et les autres outils utilisés par la clientèle, de même que les services en personne, étaient offerts dans les deux langues officielles.

Nous avons également rencontré le gestionnaire et un membre du personnel de chaque SADC et CBDC visitée, de même que quelques membres du conseil d'administration. Nous avons aussi interviewé des gestionnaires de plusieurs associations provinciales des SADC et des CBDC et le directeur général de trois OFVE.

Enfin, nous avons effectué des entrevues avec des organismes de la CLOSM locale à vocation économique dans chaque région du pays visitée.

Plus de détails sur les objectifs et les critères de la vérification sont présentés à l'annexe A du rapport.

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Services au public

a) Communication des exigences en matière de langue de service

Nous avons noté que l'APECA, DEC, IC et DEO prennent certaines mesures pour communiquer aux SADC et aux CBDC les modalités en matière de service. Toutefois, leurs efforts dans ce sens ne donnent pas toujours lieu à la prestation entière de services bilingues dans les SADC et CBDC désignées.

Clauses linguistiques présentes dans les ententes de contribution

Conformément à la *Loi*, au *Règlement* et à la politique sur les subventions et contributions du CT, les quatre institutions fédérales ont inclus une clause linguistique dans leur entente de contribution avec les SADC et les CBDC. Cependant, le libellé de la clause n'est pas identique pour les quatre institutions.

IC/FedNor nous a fourni la version préliminaire d'une nouvelle clause linguistique que le Ministère songe à insérer dans les ententes de contribution. Cette clause respecte les dispositions de la politique du CT sur les subventions et contributions.

L'APECA utilise aussi un libellé qui respecte plusieurs dispositions de la politique du CT dans ses ententes avec les CBDC. Cependant, elle ne précise pas que les services devraient être offerts de façon active.

De son côté, **DEC** inclut seulement des dispositions linguistiques portant sur la publication d'annonces ou d'avis et sur la prestation de services dans ses ententes avec les SADC et les CAE. Il devrait prendre des mesures pour que l'énoncé de la clause respecte davantage l'esprit de la politique du CT.

RECOMMANDATION 1

La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec modifient, dans les six mois suivant la réception du présent rapport ou au renouvellement de l'entente, les clauses linguistiques incluses dans les ententes de contribution avec les SADC et les CAE au Québec et les CBDC en Atlantique afin qu'elles reflètent davantage l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions en matière de langues officielles.

Dans l'Ouest canadien, **DEO** a des ententes avec quatre OFVE des provinces de l'Ouest. Même si ces organisations ne sont pas des SADC, plusieurs de leurs services sont identiques à ceux offerts par les SADC. Ces organisations sont : la Société de développement économique de la Colombie-Britannique, la Chambre économique de l'Alberta, le Conseil de la Coopération de la Saskatchewan et le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba. Les attentes de DEO concernant les services qui devraient être offerts aux communautés francophones sont clairement indiquées dans l'entente de contribution.

DEO a inséré une clause linguistique dans ses ententes de contribution avec les SADC et les OFVE même si ces organisations n'ont pas d'obligations en matière de bilinguisme. La clause précise que, si la demande est importante, la SADC ou l'OFVE diffusera dans les deux langues officielles ses avis, annonces et publications et fournira ses services au public dans les deux langues officielles. Deux des trois OFVE rencontrées s'interrogent sur la pertinence de cette clause, étant donné qu'elles desservent seulement la communauté francophone. La commissaire suggère à DEO de clarifier ses attentes à cet égard.

Certaines institutions fédérales informent mieux les SADC des exigences en matière de langues officielles

Deux des quatre institutions ont pris des mesures pour mieux informer de leurs obligations linguistiques les SADC ayant la responsabilité de fournir des services bilingues et pour les aider à ce sujet. DEO a fait la même chose auprès des OFVE.

IC/FedNor a pris plusieurs mesures pour informer les SADC de leurs obligations. Parmi ces mesures, mentionnons :

- des sessions d'information sur les langues officielles tenues avec les SADC en septembre 2001 et novembre 2003;
- un tableau précisant les obligations linguistiques qui a été utilisé par les SADC désignées lors de la préparation d'un plan d'action sur les langues officielles;
- un financement supplémentaire des SADC ayant l'obligation d'offrir des services bilingues, qui couvre les coûts additionnels associés à la prestation des services dans les deux langues officielles;
- des rencontres régulières avec des personnes représentant les SADC désignées dans le but de souligner l'importance de leurs obligations linguistiques et de discuter des moyens d'améliorer les services en français;
- une liste de ressources portant sur les langues officielles remises aux SADC.

Dans le cadre de nos rencontres, nous avons noté que le personnel des SADC en Ontario était bien au courant de ses obligations linguistiques.

DEC a aussi communiqué ses attentes en ce qui touche les langues officielles aux SADC désignées pour fournir des services bilingues. Dans une lettre envoyée aux SADC en avril 2002, le Ministère donne des précisions au sujet de l'utilisation des médias appropriés pour joindre les deux communautés linguistiques, de l'offre active et de toute la gamme de services à fournir dans les deux langues officielles. De plus, un financement supplémentaire est accordé aux SADC désignées pour fournir des services bilingues afin de couvrir les coûts additionnels associés à la traduction et à l'utilisation des médias.

En ce qui concerne les CAE, nous avons appris qu'ils n'avaient pas obtenu de renseignements supplémentaires au sujet de leurs obligations linguistiques. Le personnel de l'un des deux CAE visités n'était pas au courant de la clause linguistique de l'entente ni des obligations linguistiques qui en découlent. Le Ministère devrait prendre des mesures afin de remédier à cette situation.

Mis à part la clause linguistique présente dans l'entente de contribution avec les CBDC désignées, l'**APECA** n'a pris aucune mesure formelle pour informer davantage ces organismes de leurs obligations linguistiques. D'ailleurs, lors de nos entrevues, nous avons noté que le personnel de certaines CBDC n'était pas au courant de ses responsabilités en matière de langues officielles jusqu'à ce que le Ministère l'informe de notre vérification. L'APECA doit faire en sorte que toutes les CBDC tenues de fournir les services dans les deux langues officielles en Atlantique connaissent bien leurs obligations linguistiques.

RECOMMANDATION 2

La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec informent, dans les meilleurs délais, les CBDC et les CAE désignés pour fournir des services bilingues de leurs obligations linguistiques et des mesures concrètes qu'ils doivent prendre pour s'en acquitter.

b) Services offerts par les SADC et les CBDC désignées

Notre examen incluait des visites dans six CBDC en Atlantique, huit SADC au Québec (dont deux CAE) et huit SADC en Ontario. Nous présentons séparément les résultats globaux et les résultats par région. Afin de faciliter la présentation et la comparaison de nos constatations par région, nous avons intégré les résultats touchant les CBDC et les CAE à ceux des SADC. Nous présentons par la suite des renseignements au sujet de nos visites de trois SADC qui n'avaient pas d'obligations linguistiques et de trois OFVE des provinces de l'Ouest.

Nous nous attendions à ce que les SADC désignées pour offrir des services bilingues offrent leurs services (en personne, au téléphone, dans l'affichage, au moyen de documents et par le biais de leur site Web) dans les deux langues officielles. Dans l'ensemble, les résultats étaient variables. Bien que l'affichage (à l'exception du Québec) et la documentation soient en grande partie offerts dans les deux langues officielles, seulement le tiers des SADC présentaient une affiche pour indiquer à la clientèle que les services étaient disponibles dans les deux langues officielles. Seulement trois des vingt-deux SADC visitées faisaient une offre active verbale de service en personne et seulement la moitié le faisait au téléphone. Dix SADC étaient incapables d'offrir un service satisfaisant en personne et un tiers d'entre elles était incapable d'offrir un service satisfaisant au téléphone. En ce qui concerne les sites Web, huit SADC avaient un site complètement bilingue tandis que huit sites étaient partiellement bilingues.

Affichage

Presque toutes les CBDC en Atlantique et les SADC en Ontario présentaient l'affichage extérieur et intérieur dans les deux langues officielles (voir tableau 1, page 14). Au Québec, la plupart des SADC et des CAE visités présentaient leurs affiches en français seulement.

Au Québec, nous avons noté que les affiches signalant le nom de la SADC étaient en français seulement. En ce qui concerne les affiches produites par l'association provinciale des SADC, soit le Réseau des SADC du Québec, le nom de l'organisme était unilingue français tandis que le contenu était bilingue.

Dans sa lettre envoyée aux SADC en avril 2002, DEC précisait qu'il n'était pas nécessaire de traduire les affiches présentant la raison sociale de l'organisme, en d'autres termes, le nom de la SADC. Selon le Réseau des SADC du Québec, il serait possible de modifier l'affichage des SADC et des CAE ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles une fois que les ressources financières auraient été cernées et qu'une appellation acceptable en anglais aurait été arrêtée.

Les SADC et les CAE sont enregistrés en vertu de la partie III de la *Loi des compagnies du Québec*. Ils doivent donc respecter les dispositions de la *Charte de la langue française*. Cependant, cette dernière n'interdit pas l'usage d'une autre langue que le français dans la mesure où une nette prédominance est accordée au français dans l'affichage public. De plus, le nom d'une entreprise peut être assorti d'une version dans une autre langue que le français pourvu que, dans son utilisation, le nom de la langue française figure de façon au moins aussi évidente. Compte tenu de ce qui précède et du fait que les SADC et les CAE reçoivent des fonds du fédéral, nous sommes d'avis que DEC doit prendre des mesures pour rendre bilingues les affiches installées dans les SADC et les CAE désignés.

RECOMMANDATION 3

La commissaire recommande donc que Développement économique Canada pour les régions du Québec prenne, dans les quatre mois suivant la réception du présent rapport, des mesures pour que l'affichage dans les SADC et les CAE désignés pour fournir des services bilingues soit dans les deux langues officielles.

Publications

Dans tous les cas, les publications fédérales étaient dans les deux langues officielles de même que les publications des SADC (un CAE au Québec présentait une partie de sa documentation dans les deux langues et s'est engagé à prendre des mesures pour traduire le reste).

Plusieurs CBDC et SADC présentaient l'affichage et la documentation bilingues

Certaines SADC avaient aussi un centre de ressources pour la clientèle. Plusieurs documents mis à la disposition de la clientèle étaient bilingues et une partie acceptable de la documentation en provenance du secteur privé était en anglais tandis que l'autre était en français.

Sites Web

Les sites Web des CBDC en Atlantique étaient bilingues. Pour ce qui est du Québec et de l'Ontario, cinq SADC présentaient l'information sur leur site Web dans les deux langues officielles tandis que huit SADC présentaient des renseignements partiellement bilingues. Nous encourageons ces SADC à poursuivre leurs efforts pour rendre leur site complètement bilingue.

RECOMMANDATION 4

La commissaire recommande donc que Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s'assurent, dans les six mois suivant la réception du présent rapport, que le contenu des sites Web des SADC et des CAE désignés pour fournir des services bilingues soit disponible dans les deux langues officielles.

Tableau 1
Degré avec lequel les éléments matériels de service étaient dans les deux langues officielles

Éléments de service	Atlantique			Québec			Ontario		
	Nombre respectant les exigences	Nombre total[1]	%	Nombre respectant les exigences	Nombre total[1]	%	Nombre respectant les exigences	Nombre total[1]	%
Affichage extérieur	6	6	100	2	8	25	7	8	88
Affichage intérieur	2	3	67	1	8	13	6	7	86
Publications des SADC	6	6	100	7	8	88	8	8	100
Publications fédérales	4	4	100	8	8	100	8	8	100
Sites Web	3	3	100	1	6[2]	17	4	8[2]	50

Offre active

Faire une offre active de service dans les deux langues officielles veut dire communiquer spontanément et clairement à la clientèle qu'elle recevra des services de qualité comparable dans l'une ou l'autre des deux langues officielles dans les points de service désignés. L'offre active verbale ou écrite est importante parce qu'elle permet de mettre le public à l'aise et l'incite ainsi à interagir dans la langue officielle de son choix avec la personne qui le sert.

Peu de SADC faisaient une offre active de service

Seulement neuf des vingt-deux SADC avaient une affiche à la réception signalant que le service était offert dans les deux langues officielles. De ces neuf, huit étaient en Ontario, où toutes les SADC visitées avaient un pictogramme d'offre active à la réception.

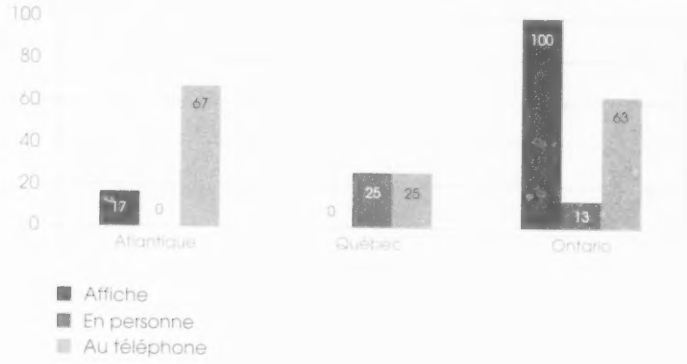
En ce qui a trait à l'offre active en personne, notre vérification nous a permis de conclure que, dans la grande majorité des cas, les SADC ne faisaient pas d'offre active verbale de service. La situation était meilleure au téléphone où 11 SADC sur 22 faisaient une offre active de service. Il faut préciser que quatre des cinq appels en Ontario avaient été acheminés

[1] Certaines SADC n'ont aucun affichage intérieur, ni publication fédérale ou site Web. Elles ont donc été soustraites du nombre total d'entreprises pour chaque élément matériel de service qui ne s'appliquait pas à elles.

[2] Certains sites Web étaient partiellement bilingues (4 en Ontario et 4 au Québec).

à un système téléphonique automatisé qui accueillait la clientèle dans les deux langues officielles. Les détails de nos constatations par région se trouvent au graphique 1.

Graphique 1 - Pourcentage des SADC désignées pour fournir des services bilingues qui accueillent le public dans les deux langues officielles (%)



Remarque :
Afin de faciliter la présentation et la comparaison de nos constatations par région, nous avons intégré les résultats touchant les CBDC et les CAE à ceux des SADC.

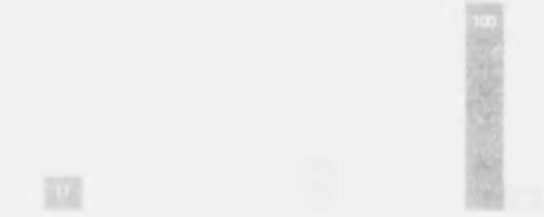
RECOMMANDATION 5

La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada élaborent une stratégie afin de s'assurer que les CBDC, SADC et CAE désignés pour fournir les services dans les deux langues officielles se conforment pleinement aux exigences en matière d'offre active.

Service en personne

Nous avons vérifié les services à la réception et ensuite, nous avons posé des questions très spécifiques auxquelles seul pouvait répondre, selon nous, une agente ou un agent de programme du bureau.

Nous avons constaté que dix des vingt-deux SADC vérifiées ne pouvaient pas fournir de services satisfaisants en personne à la réception et, dans neuf bureaux, les agents ne pouvaient pas répondre aux questions spécifiques du vérificateur dans la langue de la minorité.



RECOMMANDATIONS

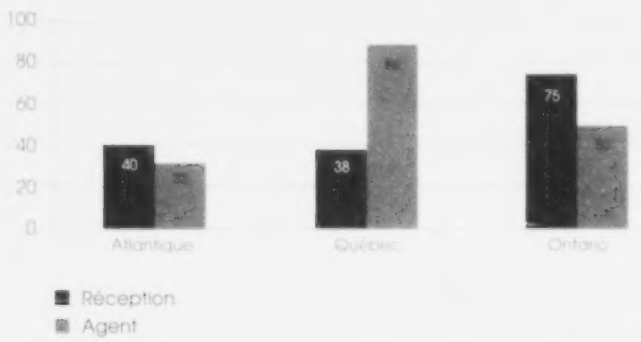
Le commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada élaborent une stratégie afin de s'assurer que les CBDC, SADC et CAE désignés pour fournir les services dans les deux langues officielles se conforment pleinement aux exigences en matière d'offre active.

Service en personne

Environ une SADC sur deux n'offrait pas de service satisfaisant en personne dans la langue de la minorité

Des trois régions, l'Atlantique avait le plus de difficulté à servir la clientèle dans la langue de la minorité (voir graphique 2). Seulement deux CBDC sur cinq (le sixième bureau n'avait pas de personnel à la réception) pouvaient livrer un service satisfaisant à la réception tandis que deux CBDC sur six pouvaient fournir le service par l'intermédiaire d'un agent. Au Québec, les agents de sept SADC sur huit ont pu fournir les services dans la langue de la minorité. En ce qui concerne les services à la réception, toutes les SADC au Québec pouvaient fournir des services dans les deux langues officielles. Cependant, la qualité du service était pauvre dans plus de la moitié des cas. En Ontario, six SADC sur huit et quatre SADC sur huit offraient des services satisfaisants dans la langue de la minorité à la réception et par l'intermédiaire d'un agent respectivement. Dans trois SADC où les agents ne pouvaient pas fournir de services en français, nous avons appris lors de nos visites que le seul agent bilingue était à l'extérieur du bureau.

Graphique 2 - Pourcentage des SADC qui offrent un service satisfaisant ou très bon en personne dans la langue de la minorité. (%)



Remarque :
Afin de faciliter la présentation et la comparaison de nos constatations par région, nous avons intégré les résultats touchant les CBDC et les CAE à ceux des SADC.

Service téléphonique

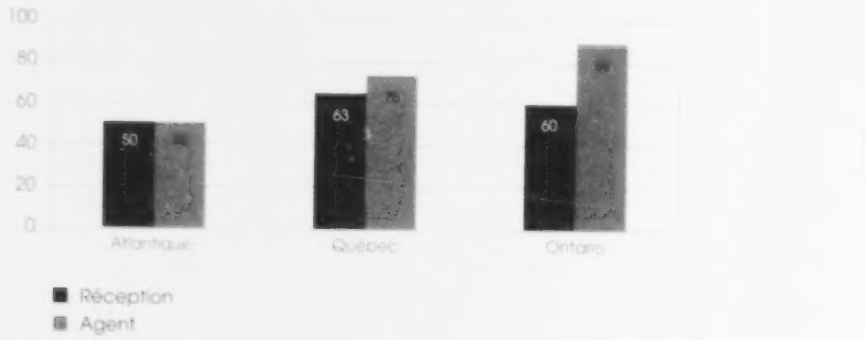
Lors de nos appels téléphoniques, nous avons également vérifié le service à la réception et par l'intermédiaire d'un agent de programme du bureau.

Nous avons noté que les services téléphoniques dans la langue de la minorité étaient légèrement meilleurs que les services offerts en personne. En fait, les services à la réception et par l'intermédiaire d'un agent étaient disponibles dans la langue de la minorité dans 58 p. 100 et dans 73 p. 100 des cas respectivement.

Le service téléphonique dans la langue de la minorité était légèrement meilleur que le service en personne

Encore une fois, les CBDC en Atlantique avaient le plus de difficulté à fournir des services téléphoniques satisfaisants dans la langue de la minorité (voir graphique 3). Seulement la moitié des CBDC pouvait fournir ces services. Des trois régions, l'Ontario offrait de meilleurs services téléphoniques dans la langue minoritaire (trois cas sur cinq à la réception et sept cas sur huit par l'intermédiaire d'un agent). L'utilisation d'un service automatisé qui achemine les appels dans la langue de la minorité vers un agent bilingue dans plusieurs cas explique pourquoi les services étaient meilleurs. Pour le Québec, cinq SADC sur huit pouvaient fournir des services téléphoniques satisfaisants à la réception dans la langue minoritaire. Dans les trois autres cas, la qualité du service dans la langue de la minorité était pauvre. En ce qui a trait aux services téléphoniques obtenus par l'intermédiaire d'un agent, six SADC sur huit pouvaient offrir ces services dans la langue de la minorité.

Graphique 3 - Pourcentage des SADC qui offrent un service satisfaisant ou très bon au téléphone dans la langue de la minorité. (%)

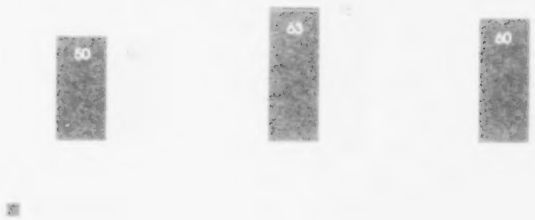


Remarque :
Afin de faciliter la présentation et la comparaison de nos constatations par région, nous avons intégré les résultats touchant les CBDC et les CAE à ceux des SADC.

Environ une SADC sur deux n'offrait pas de service satisfaisant en personne dans la langue de la minorité

Graphique 2 : Pourcentage des SADC qui offrent un service satisfaisant ou très bon en personne dans la langue de la minorité (%)

Graphique 3 - Pourcentage des SADC qui offrent un service satisfaisant ou très bon au téléphone dans la langue de la minorité (%)



Nos constatations démontrent que plusieurs faiblesses existent dans ces trois régions. Puisque ces SADC et CBDC ont l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles et que la clientèle s'attend à un service dans la langue officielle de son choix, les institutions fédérales concernées doivent prendre des mesures pour améliorer la situation. Nous présentons dans la prochaine section des renseignements sur la capacité linguistique des SADC et des CBDC de fournir les services dans les deux langues officielles. Ces données nous permettront d'expliquer pourquoi plusieurs SADC et CBDC n'ont pas pu servir le personnel responsable de la vérification dans la langue de la minorité.

Capacité linguistique

Pour se conformer à leurs obligations linguistiques de fournir un service dans les deux langues, les SADC et les CBDC désignées doivent avoir une capacité suffisante. Cela signifie qu'elles doivent avoir suffisamment de personnel bilingue pour servir la clientèle dans la langue officielle de son choix durant les heures d'ouverture du bureau.

Le personnel d'une SADC ou d'une CBDC est habituellement composé d'un membre de direction, d'un ou d'une réceptionniste et de deux à quatre agentes ou agents de programme. Dans la plupart des SADC et des CBDC qui n'avaient pas pu fournir des services dans la langue de la minorité en Atlantique et en Ontario, nous avons noté que la capacité linguistique était faible. Seulement une personne par bureau était capable de servir la clientèle dans les deux langues officielles et, au moment de nos visites, elle était à l'extérieur du bureau. Par conséquent, afin d'obtenir des services immédiats de la part de ces SADC et CBDC, il a fallu transiger dans la langue de la majorité.

Il faut améliorer la capacité d'offrir des services bilingues dans plusieurs SADC et CBDC

Au Québec, au moins deux membres du personnel de chaque SADC étaient capables de servir la clientèle dans les deux langues officielles. Cependant, dans le cadre de nos vérifications, nous avons noté que les compétences linguistiques du personnel responsable d'accueillir les clients laissaient souvent à désirer.

IC/FedNor a pris des moyens afin d'améliorer la capacité linguistique des SADC. Par exemple, le Ministère :

- suit de près le roulement du personnel, dans le but de veiller à ce que les ressources bilingues nécessaires soient en place et maintenues;
- accorde un financement supplémentaire aux SADC bilingues, qui est utilisé pour couvrir les coûts additionnels associés à la prestation des services bilingues.

La plupart des SADC désignées en Ontario qui n'avaient pas de ressources bilingues, il y a un an, ont utilisé une bonne partie des fonds supplémentaires pour embaucher un membre bilingue de la CLOSM. De plus, certains membres du personnel des SADC suivent des cours de langue. Malgré ces dispositions, plusieurs SADC ayant l'obligation de fournir des services bilingues ont indiqué qu'elles auraient besoin d'autres fonds pour améliorer la situation.

Au Québec, **DEC** accorde aussi un financement supplémentaire aux SADC bilingues afin de couvrir les coûts additionnels associés à la traduction et à l'utilisation des médias. Certaines SADC utilisent une partie de ces fonds pour améliorer les compétences linguistiques du personnel.

En Atlantique, l'**APECA** ne prend aucune mesure supplémentaire pour aider les CBDC désignées à fournir des services comparables dans les deux langues officielles. Puisque les résultats de nos vérifications démontrent que les CBDC de cette région avaient le plus de difficultés à offrir des services bilingues, nous sommes d'avis que l'Agence devrait examiner la situation et prendre les moyens nécessaires pour l'améliorer.

Plusieurs SADC et CBDC qui ne pouvaient pas servir la clientèle dans la langue officielle de son choix n'avaient pas assez de personnel bilingue. Nous croyons que cette situation mérite d'être prise au sérieux dans les meilleurs délais, compte tenu que ces bureaux ont été désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles et que leur clientèle s'attend à un service dans la langue officielle de son choix.

RECOMMANDATION 6

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada prennent, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures pour s'assurer que les CBDC, SADC et CAE désignés pour fournir des services bilingues ont la capacité linguistique suffisante pour offrir des services de qualité comparable dans les deux langues officielles.

Services bilingues à l'Île-du-Prince-Édouard

Au début de notre vérification, l'APECA nous avait signalé que l'une des trois CBDC à l'Île-du-Prince-Édouard était désignée pour servir la clientèle dans les deux langues officielles. Puisque ce bureau faisait partie de notre échantillon, nous l'avons visité au cours de l'été.

Nous avons appris que cette CBDC n'offrait pas de service dans les deux langues officielles. D'ailleurs, elle n'avait pas d'entente avec l'APECA puisqu'elle ne recevait pas de ressources financières de l'Agence pour le budget d'exploitation. Elle est autonome depuis plusieurs années.

Il faut trouver des moyens pour fournir des services dans les deux langues officielles à l'Île-du-Prince-Édouard

La CLOSM est au courant que la CBDC désignée n'offre pas de service dans les deux langues. Elle fait plutôt appel à la Société de développement de la Baie acadienne (SDBA) pour les services en français. Plusieurs des services fournis par la SDBA sont semblables à ceux des CBDC (service de consultation en affaires aux particuliers et aux entreprises, conseils touchant le plan d'affaires, planification stratégique de la région Évangéline de l'Île, etc.). La SDBA a une entente de contribution avec l'APECA pour la prestation des services auprès de la clientèle acadienne et francophone.

La SDBA n'accorde pas de prêts aux entrepreneurs, contrairement aux CBDC. Elle peut toutefois diriger les entrepreneurs sur la bonne voie en les aidant à trouver d'autres sources d'appui financier, soit publiques ou privées.

L'**APECA** se doit d'examiner la prestation de services à la clientèle francophone dans l'aire de service de cette CBDC désignée pour fournir des services bilingues. Puisqu'elle n'a pas d'entente avec cette CBDC et que la clientèle de la langue minoritaire a tendance à approcher la SDBA pour des services touchant les entreprises, elle devrait considérer sérieusement une modification de son entente avec la SDBA pour que cette dernière offre toute la gamme de services présentement fournis par les CBDC, y compris le service des prêts. De son côté, la SDBA serait prête à fournir tous les services, à condition que l'APECA lui accorde les ressources nécessaires.

RECOMMANDATION 7

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique examine, dès la réception du présent rapport, les services offerts par les CBDC à la CLOSM de l'Île-du-Prince-Édouard et prenne les mesures nécessaires pour que cette communauté reçoive les mêmes services que ceux offerts à la communauté majoritaire de langue officielle, et ce, avec une qualité linguistique comparable.

Services offerts par les Organisations francophones à vocation économique

Tel qu'il a déjà été précisé, aucune SADC n'est présentement désignée pour offrir des services bilingues dans l'Ouest canadien. Cependant, **DEO** a des ententes avec quatre OFVE dans chacune des provinces de l'Ouest. Même si ces organismes ne sont pas des SADC, plusieurs de leurs services sont identiques à ceux offerts par les SADC. Les attentes de DEO concernant les services qui devraient être offerts à la communauté francophone sont clairement indiquées dans l'entente de contribution (information, aide technique, conseils, formation, développement économique communautaire, etc.).

Les Organisations francophones à vocation économique offrent les services en français dans les provinces de l'Ouest canadien

Nous avons visité trois OFVE. Nous avons noté que tous les services étaient offerts en français. En ce qui concerne les prêts, une des trois organisations gérait le fonds d'investissement, tout comme les SADC de la province. Bien que les deux autres ne soient pas responsables de ce fonds, elles avaient accès au financement grâce à la mise en place d'un programme de réserves pour pertes sur prêt, ou d'autres sources, destinées à venir en aide aux entreprises existantes ou à aider les entrepreneurs à créer de nouvelles entreprises. D'ici quelques années, DEO prévoit que toutes les OFVE pourraient fonctionner comme les SADC en ce qui concerne l'administration du fonds d'investissement.

Certains gestionnaires des institutions fédérales visées par notre vérification ont précisé qu'il y avait une différence importante entre le mandat d'une SADC et celui d'une OFVE : la SADC fonctionne au niveau local tandis que l'OFVE a un mandat provincial. Bien que l'organisation francophone ait un mandat provincial, nous avons noté qu'elle rejoignait les différentes communautés francophones de la province, grâce à ses bureaux régionaux et aux déplacements fréquents de son personnel dans ces communautés.

Nous avons également vérifié trois SADC qui n'avaient pas de responsabilités linguistiques afin de voir si elles disposaient de mécanismes pour diriger vers les OFVE la clientèle francophone qui se présente à ces bureaux. L'aire de service de ces trois SADC comptait quelques petites villes ou villages où la population de langue française était assez importante.

Deux des trois SADC ont dirigé en anglais le vérificateur vers l'OFVE de la province. La troisième a précisé qu'elle ne pouvait l'aider qu'en anglais. Nous avons appris qu'il existait une entente verbale où les SADC dirigent la clientèle d'expression française vers les OFVE au besoin. Puisque cette entente est plutôt informelle, elle n'est pas mise en pratique dans tous les cas, comme le démontrent les résultats de nos visites. Nous croyons que DEO devrait formaliser ce processus afin que la CLOSM soit bien au courant des organismes qui peuvent la servir dans sa langue. Une façon appropriée de formaliser cette pratique serait d'installer une affiche bilingue permanente dans certaines SADC qui informe la CLOSM de l'endroit où elle peut obtenir des services comparables dans sa langue.

RECOMMANDATION 8

La commissaire recommande donc que Diversification de l'économie de l'Ouest mette en place, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, un mécanisme officiel selon lequel un membre de la CLOSM qui se présente à une SADC desservant des petites villes où la population de langue minoritaire est assez importante, soit informé de l'endroit où il peut obtenir des services comparables dans sa langue.

c) Accès aux renseignements des Centres de services aux entreprises du Canada dans les SADC désignées pour fournir des services bilingues

Les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) sont des points d'accès aux renseignements gouvernementaux sur le monde des affaires. Les CSEC possèdent une grande diversité de renseignements sur les programmes, services et règlements établis par les gouvernements. Ils répondent aussi aux questions de la clientèle sur la façon de démarrer une entreprise ou de faire prospérer une entreprise existante.

Les CSEC sont le fruit d'accords de collaboration conclus entre les 37 ministères fédéraux offrant des services aux entreprises, les gouvernements provinciaux et territoriaux et, dans certains cas, le secteur privé, des associations, le monde de l'enseignement et des instituts de recherche. Puisque le gouvernement du Canada participe au programme des CSEC, les services assurés dans le cadre de ces accords doivent être fournis en français et en anglais dans tout le réseau. Le Secrétariat national des CSEC joue un rôle important de soutien auprès de tous les centres et donne des conseils en matière de langues officielles.

À l'heure actuelle, il existe 13 CSEC, soit un par province et territoire. Il existe également un réseau grandissant de partenaires qui fournit dans diverses collectivités partout au pays l'accès aux renseignements des CSEC.

Les participants et les partenaires fédéraux, qui assument la responsabilité du développement et de la gestion des CSEC, varient selon les provinces : DEO se charge des centres des quatre provinces de l'Ouest, IC gère les centres en Ontario et dans les trois territoires, DEC s'occupe du centre québécois et l'APECA est responsable des centres en Atlantique.

Six des huit SADC visitées en Ontario fournissaient à la clientèle l'accès aux renseignements dispensés par les CSEC. Nous avons noté que la base de données était bilingue et que les petites collections de documents ou de manuels présentes dans chaque bureau renfermaient une part acceptable de titres français. Toutefois, dans cinq SADC, le clavier utilisé par la clientèle n'affichait pas les signes des accents en français, et trois sociétés ne pouvaient pas nous aider en français puisque la seule personne bilingue de leur bureau était absente. La mise en œuvre de la recommandation de la commissaire au sujet de la capacité linguistique insuffisante de plusieurs SADC améliorera sans aucun doute le service d'aide en personne concernant l'accès aux renseignements des CSEC.

RECOMMANDATION 9

La commissaire recommande donc qu'Industrie Canada examine, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, les claviers en usage dans les SADC désignées pour fournir des services bilingues qui donnent accès aux renseignements dispensés par le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario et fasse en sorte que les accents français y paraissent et puissent être reproduits facilement.

Développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire

a) Consultations auprès des CLOSM pour déterminer leurs besoins et pour établir un plan

Pour se conformer à l'esprit de la *Loi* et à la politique du CT sur les subventions et contributions, l'APECA, DEC, IC et DEO doivent établir un mécanisme afin de s'assurer que les SADC et les CBDC désignées pour fournir des services bilingues :

- offrent des services de qualité comparable en français et en anglais;
- fournissent aux CLOSM un soutien bien adapté à leurs besoins qui contribue effectivement à leur développement et favorise activement leur épanouissement.

À notre avis, un tel mécanisme devrait comprendre un processus de consultation continue auprès des CLOSM qui vise à déterminer leurs priorités et besoins en matière de développement économique et l'élaboration, en collaboration avec les membres de la CLOSM locale, d'un plan économique stratégique qui reflète ces priorités et besoins.

Les quatre institutions fédérales préparent des plans d'action au sujet de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*

L'APECA, DEC, IC et DEO figurent parmi les 31 institutions fédérales désignées qui sont tenues d'établir des plans d'action en vue de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne, de favoriser l'épanouissement des CLOSM et d'appuyer leur développement, tel qu'établi dans la partie VII de la *Loi*. Notre examen de l'état des réalisations 2002-2003 par rapport au plan triennal de mise en œuvre de la partie VII démontre que certaines institutions donnent des précisions sur des activités entourant les SADC, les CBDC et les OFVE qui ont été entreprises au cours de l'année pour appuyer le développement économique local.

Parmi les mesures précisées par **IC/FedNor** dans son rapport, mentionnons :

- la collaboration avec les SADC en vue d'assurer la prestation de tous leurs services dans les deux langues officielles (incluant les services d'accès au capital), là où la demande le justifie, et la sensibilisation auprès du public au sujet du travail de ces organismes en Ontario;
- l'Initiative de planification de l'entreprise dans les régions où les SADC y participent;
- la sensibilisation du personnel responsable des SADC en ce qui concerne leurs responsabilités linguistiques et les besoins des CLOSM.

DEO mentionne qu'il a poursuivi ses efforts en vue de développer un réseau d'entreprises francophones stratégique et unifié pour servir les CLOSM de l'Ouest. En voici des exemples :

- les quatre OFVE ont fait progresser les dossiers qui concernent les francophones de l'Ouest en encourageant les pratiques économiques innovatrices, durables et entrepreneuriales;
- un incubateur d'entreprises a été lancé pour favoriser en outre la mise sur pied d'entreprises dans les secteurs des services et de l'innovation;
- des projets ont permis de proposer des modèles aux jeunes entrepreneurs francophones;
- un projet panrégional appelé « Corridor touristique francophone de l'Ouest » a permis de rehausser le profil des communautés francophones.

De son côté, l'**APECA** indique dans son rapport qu'elle fournit depuis longtemps un soutien aux entrepreneurs par l'entremise des CBDC en leur fournissant des prêts et des conseils sur le monde des affaires. De plus, l'Agence a accordé en 2002-2003 des fonds aux CBDC de Yarmouth et de Digby en Nouvelle-Écosse pour qu'elles puissent embaucher une agente ou un agent de développement francophone.

DEC présente seulement des données sur le budget de traduction utilisé par les SADC et les CAE désignés pour fournir des services bilingues dans son rapport touchant l'état des réalisations 2002-2003.

Malgré les activités entamées par ces organismes pour mettre en œuvre la partie VII de la *Loi*, notre analyse de l'état des réalisations démontre que les quatre institutions n'ont pas mis en place des indicateurs de rendement permettant d'évaluer les mesures prises et les résultats atteints par les SADC, les CBDC, les CAE et les OFVE concernant l'épanouissement et le développement des CLOSM. Il serait important d'insérer ces éléments dans leur prochain plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi*.

RECOMMANDATION 10

La commissaire recommande donc que Développement économique Canada pour les régions du Québec inclue dans son plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* des mesures concrètes prises par les SADC et les CAE pour favoriser adéquatement l'épanouissement et appuyer le développement des CLOSM.

RECOMMANDATION 11

La commissaire recommande aussi que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec, Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest canadien définissent dans leur plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* les indicateurs de rendement afin d'évaluer les mesures prises et les résultats atteints par les SADC, CBDC, CAE et OFVE quant à l'épanouissement et au développement des CLOSM.

En réponse au rapport préliminaire, DEC nous a fourni quelques exemples d'initiatives entreprises par les SADC ayant un impact sur l'épanouissement et le développement des CLOSM. Nous croyons que l'inclusion de cette information à l'égard des CLOSM s'insérerait bien dans l'état annuel des réalisations du plan d'action portant sur la partie VII, et permettrait une sensibilisation accrue aux responsabilités du Ministère à l'égard de cette partie de la *Loi*.

Il est important de préciser qu'Industrie Canada, en collaboration avec l'APECA, DEC, DEO et d'autres institutions fédérales, mettra en œuvre une stratégie touchant le développement économique des CLOSM dans le cadre du plan d'action pour les langues officielles du gouvernement du Canada. Parmi les initiatives qui seront prises au cours des cinq prochaines années, notons :

- le renforcement du réseau des coordonnateurs en vue d'améliorer la sensibilisation ainsi que les services d'information et de consultation consacrés aux CLOSM;
- la création de stages de formation en milieu minoritaire;
- la mise en place de projets pilotes dans les domaines du téléapprentissage et de la téléformation;
- la prolongation du programme Francommunautés virtuelles (ce programme permet à des organismes francophones d'augmenter le contenu, les services et les applications en français sur Internet).

Les institutions fédérales consultent les CLOSM pour déterminer leurs besoins

Les quatre organismes concernés consultent régulièrement les organismes nationaux et provinciaux des CLOSM afin de connaître leurs besoins. D'ailleurs, l'APECA, DEC, IC/FedNor et DEO ont mené ensemble des consultations officielles auprès des CLOSM pour la première fois au début de 2004. L'exercice visait non seulement à mieux connaître les besoins de ces communautés, mais aussi à les informer des programmes et services fédéraux qui appuient leur développement économique et à discuter des résultats visés dans la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*. De plus, des représentants et des représentantes

de ces institutions participent à des tables de concertation et à des comités nationaux pour les CLOSM afin de discuter de leurs préoccupations et de déterminer leurs besoins spécifiques. Les quatre institutions fédérales tiendront compte des renseignements recueillis lors de la préparation de leur prochain plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi*.

En mars 2003, IC, en collaboration avec l'APECA, DEC et DEO, a également créé un nouveau site Internet nommé *CommunAction.ca*. Ce site procure aux CLOSM des renseignements sur les programmes et services du gouvernement du Canada en matière de développement économique et régional.

Les SADC ont la responsabilité de consulter la CLOSM locale afin de cerner ses besoins spécifiques. Cette exigence est précisée par écrit en Ontario. Pour le Québec, cette exigence est communiquée de façon verbale lors de réunions régulières et annuelles avec les SADC. En Atlantique, les consultations formelles ne sont pas menées par les CBDC mais plutôt par d'autres organismes régionaux de développement économique. Cependant, les CBDC sont chargés de discuter de projets spécifiques et de promouvoir leurs services auprès de la communauté locale.

En Ontario, **IC/FedNor** oblige les SADC à mettre en œuvre un plan d'action sur les langues officielles et à le mettre à jour annuellement. Ce plan comprend divers éléments au regard desquels les SADC doivent démontrer que des mesures ont été prises. Un certain nombre de ces éléments concerne la nécessité des SADC de tenir compte des préoccupations et des besoins particuliers de la CLOSM en la consultant de façon continue et en élaborant des stratégies qui devront être intégrées aux activités des SADC.

Dans les CLOSM à vocation économique, la plupart des représentants et des représentantes que nous avons rencontrés ont mentionné que les SADC et les CBDC les consultaient de façon régulière au sujet de projets spécifiques et leur faisaient part de l'appui et des services qu'elles pouvaient apporter aux communautés minoritaires.

Dans l'**Ouest canadien**, les OFVE travaillent quotidiennement avec les CLOSM afin de soutenir le développement économique communautaire et de fournir des services en français aux petites et moyennes entreprises.

Les consultations auprès des CLOSM lors de la planification stratégique pour le développement économique local laissent à désirer dans plusieurs régions

Les SADC doivent également préparer des plans stratégiques qui orientent le développement économique local. Ces exigences ont été communiquées par écrit aux SADC du Québec et de l'Ontario (les CAE au Québec et les CBDC en Atlantique ne sont pas responsables de cette activité). Elles tiennent des réunions avec divers représentants de leur région lors de la préparation de leur plan stratégique. Des intervenants et des intervenantes du secteur privé,

des organisations sans but lucratif, et d'autres ordres de gouvernement participent à ces réunions dans le but d'élaborer une vision pour leur collectivité. Le plan stratégique tient compte des facteurs importants pour la collectivité, y compris les facteurs économiques, sociaux et culturels. Dans presque tous les cas, les réunions se tiennent dans la langue officielle de la majorité. Par conséquent, les représentants et les représentantes de la CLOSM qui se présentent à ces réunions n'ont d'autres choix que d'intervenir dans cette langue. De plus, le plan stratégique global qui est préparé ne reflète pas les préoccupations et les besoins particuliers de la CLOSM.

En Atlantique et dans certaines régions du Québec et de l'Ontario, le plan stratégique est préparé par un autre organisme à vocation économique régional et la SADC ou la CBDC participe au processus de consultation. Ici également, le plan stratégique est normalement un plan global qui représente les objectifs et les activités qui seront entreprises au cours des trois ou cinq prochaines années pour l'ensemble de la population locale.

Selon les représentants et les représentantes des CLOSM que nous avons interviewés, les SADC ne les consultent pas souvent lors de la préparation de leur plan stratégique au sujet du développement économique local. De plus, ils n'ont jamais vu un tel plan pour la CLOSM.

Les CLOSM ont indiqué à maintes reprises au cours des dernières années que leurs besoins ne sont pas les mêmes que ceux de la majorité. Ces différences s'affichent autant sur le plan économique que sur le plan culturel et varient d'une région à l'autre. Dans cette optique, il est essentiel de fournir aux CLOSM un mécanisme par lequel elles pourront participer au développement économique de leur collectivité et de leur région. Une consultation uniquement auprès de la CLOSM locale, ou tout au moins, une consultation séparée pour les deux groupes linguistiques, produirait des résultats plus concluants en ce qui concerne les besoins et les préoccupations des CLOSM. Ces renseignements devraient également être en évidence dans le plan stratégique pour le développement économique local. Dans les régions où le plan est préparé par d'autres organismes à vocation économique, l'APECA, DEC et IC/FedNor devraient s'assurer que le plan stratégique pour le développement économique local tient compte des besoins spécifiques et des préoccupations particulières des CLOSM.

RECOMMANDATION 12

La commissaire recommande donc que Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s'assurent que les SADC consultent séparément la CLOSM lors de la planification stratégique pour le développement économique local et que les préoccupations et les besoins particuliers de cette communauté soient clairement indiqués dans le plan stratégique préparé à la suite de ces consultations.

Dans l'**Ouest canadien**, les OFVE consultent les CLOSM lors de la planification stratégique et préparent pour chacune des quatre provinces un plan touchant le développement économique de cette communauté. Ce plan contient des objectifs précis avec des échéanciers, notamment au sujet de la planification et du développement des entreprises, de la planification et des services de soutien aux entreprises et du renforcement des capacités communautaires.

Les conseils d'administration et les comités d'investissement

Chacune des SADC et CBDC visitées peut compter sur la contribution d'un conseil d'administration et, dans plusieurs cas, d'un comité d'investissement.

Le conseil d'administration est composé de bénévoles locaux représentant divers intérêts de la collectivité dans l'aire de service de la SADC ou de la CBDC. Ces personnes prennent les décisions importantes au nom de l'organisme. La plupart des conseils d'administration responsables des SADC et des CBDC désignées comptaient au moins un membre de la CLOSM.

Plusieurs SADC et CBDC ont un comité d'investissement qui est responsable de la révision des demandes de prêt en provenance des membres de la communauté. Les prêts sont recommandés ou non par le comité d'investissement, lequel soumet ses décisions au conseil d'administration pour approbation. Ce dernier est donc ultimement responsable de l'approbation des prêts.

L'évaluation initiale de la demande de prêt est faite par un agent de la SADC ou de la CBDC. Il prépare et présente un sommaire de la demande au comité d'investissement ou au conseil d'administration. Ce sommaire est normalement fait dans la langue de la majorité. La décision prise au sujet du prêt est par la suite communiquée au client dans la langue de son choix.

La plupart des conseils d'administration comptaient au moins un membre de la CLOSM tandis que les comités d'investissement ne sont pas toujours au courant des besoins spécifiques de la CLOSM

Les membres du comité d'investissement ou du conseil d'administration ne sont pas au courant habituellement du fait que le client est un membre de la communauté d'affaires d'expression française ou anglaise. De plus, ils ne connaissent pas toujours les préoccupations et les besoins particuliers de la CLOSM étant donné que le plan stratégique de développement économique ne reflète pas les besoins spécifiques de cette communauté. Nous avons également noté que les comités responsables de la révision des demandes de prêt ou de projet n'ont pas reçu de directives précisant qu'ils devraient tenir compte des besoins particuliers et des préoccupations spécifiques de la communauté d'affaires de langue officielle minoritaire lors de l'étude des projets.

RECOMMANDATION 13

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s'assurent, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, que les comités responsables d'accepter ou de refuser les demandes de prêt ou de projet sont informés de leur responsabilité de tenir compte des besoins spécifiques et des préoccupations particulières de la CLOSM.

Dans l'**Ouest canadien**, les membres du conseil d'administration des OFVE proviennent des différentes régions de chaque province et représentent les CLOSM de leur région respective. De plus, dans l'une des trois OFVE visitées, un comité d'investissement était composé de représentants de la communauté minoritaire.

Préoccupations en Ontario

Plusieurs organismes à vocation économique représentant la CLOSM en Ontario nous ont indiqué que les besoins de leur communauté ne sont pas les mêmes que ceux de la communauté d'expression anglaise. Ces besoins se font sentir dans toutes les régions de la province. Le Programme de développement des collectivités, qui est assuré par les SADC, ne couvre que les régions rurales et son mandat est assez restrictif. Une façon de répondre à plusieurs des besoins en matière de développement économique de la CLOSM serait de mettre en place une agence fédérale de développement économique régional responsable de chaque région de la province.

Plusieurs membres de la CLOSM en Ontario sont préoccupés par l'absence d'une agence de développement économique dans certaines régions de la province

Dans les autres régions du pays, les agences de développement économique régional (l'APECA en Atlantique, DEC au Québec et DEO pour l'Ouest canadien), peuvent financer dans leur région respective des programmes de développement économique qui ne sont pas encadrés par le Programme de développement des collectivités. FedNor peut faire de même dans le nord de l'Ontario. Par exemple, dans l'Ouest, DEO accorde des fonds à des OFVE pour desservir la CLOSM des quatre provinces. De son côté, l'APECA appuie financièrement la Société de développement de la Baie acadienne à l'Île-du-Prince-Édouard afin qu'elle puisse fournir des services en français à la CLOSM de la province. En l'absence de ces agences dans le sud et dans l'est de l'Ontario, les collectivités ne peuvent pas bénéficier d'un mécanisme de financement pour appuyer plusieurs projets de développement économique ni mettre en place des services destinés aux francophones et offerts par ceux-ci. Elles sont donc désavantagées par rapport aux CLOSM des autres régions.

Selon le nombre de membres qui la composent, la communauté francophone de l'Ontario est la plus importante au Canada à l'extérieur du Québec et elle est répartie dans le nord, le sud, l'est et le centre de la province. Puisque FedNor couvre seulement le nord de la province, les francophones des autres régions n'ont pas accès à des ressources pour financer plusieurs programmes de développement économique.

En mai 2004, le gouvernement du Canada a annoncé son intention d'investir 10 millions de dollars pour aider au renouvellement économique dans l'est de l'Ontario. Les fonds de ce projet pilote seront gérés par FedNor et seront accordés par les SADC de la région. Ce financement additionnel aidera les SADC à faire progresser la croissance et l'expansion des petites entreprises, à développer des stratégies d'innovation communautaires et à appuyer les efforts locaux de développement économique. À la mi-octobre 2004, les SADC commençaient à soumettre des demandes de projet à FedNor pour approbation.

Nous reconnaissons que les mesures prises dans l'est de la province représentent un bon pas vers l'avant. Toutefois, il serait important de mettre en place des mécanismes permanents dans chacune des régions de la province pour favoriser l'épanouissement de la CLOSM et contribuer à son développement économique. Pour ce faire, il serait utile de mettre sur pied un programme de développement régional dans les régions de l'Ontario qui ne sont pas couvertes par FedNor.

RECOMMANDATION 14

La commissaire recommande donc qu'Industrie Canada examine les mérites liés à l'établissement d'une agence fédérale de développement économique régional dans les régions de la province qui ne sont pas présentement desservies par FedNor.

b) Consultations des CLOSM lors de l'établissement de nouvelles SADC désignées pour fournir des services bilingues

Les quatre institutions fédérales concernées ont précisé que le réseau des SADC et des CBDC a été établi il y a plusieurs années et qu'il n'arrive pas souvent qu'un nouveau bureau soit créé. Cependant, lorsque vient le moment de le faire, l'institution se fie au critère de demande importante sur les aires de service du *Règlement* pour déterminer si ce bureau doit fournir des services bilingues ou non. Cette règle s'applique aux SADC et aux CBDC puisque chaque bureau dessert plusieurs petites villes, de même que leurs régions avoisinantes, et les limites de cette aire de service ne correspondent pas aux délimitations du recensement.

Le personnel des SADC et des CBDC désignées pour fournir des services bilingues que nous avons interviewé a précisé qu'il consultait régulièrement la CLOSM ou transigeait avec elle. Ceci a été validé par plusieurs représentants et représentantes des CLOSM à vocation économique qui ont mentionné que la plupart des SADC et des CBDC les consultaient de façon continue au sujet de projets spécifiques et leur faisaient part de l'appui et des services bilingues qu'elles pouvaient apporter aux communautés minoritaires.

Nous sommes d'avis que le processus suivi par les institutions fédérales lors de la création de nouvelles SADC et CBDC désignées pour fournir les services dans les deux langues officielles semble adéquat en soi, de même que la façon dont ces organismes informent la CLOSM de la désignation linguistique de leur bureau.

Gestion du niveau de service et de l'impact sur le développement des CLOSM

Les systèmes et les mesures de surveillance et de rapport du rendement constituent une importante partie du régime de gestion et de responsabilisation d'une organisation. C'est en mesurant le rendement, en faisant part de ses résultats et en prenant les moyens nécessaires pour le bonifier, qu'une organisation démontre son engagement à s'améliorer. On peut mesurer le rendement de façon régulière (tous les jours ou tous les mois au moyen de systèmes ou de mécanismes) ou de façon périodique (vérification, évaluation de programme ou étude).

a) Systèmes et procédures pour surveiller la conformité

Seulement deux des quatre institutions disposent de mécanismes pour mesurer ou surveiller de façon régulière et périodique la conformité avec les exigences des parties IV et VII de la *Loi*. Ces deux institutions sont IC/FedNor et DEO. En ce qui concerne DEC, certains mécanismes formels étaient en place en 2002 et 2003, mais ils ne sont plus utilisés depuis un an, étant donné que le Ministère était satisfait des mesures et des engagements pris par les SADC pour améliorer les lacunes relevées. Au sein de l'APECA, il n'existe aucun mécanisme pour surveiller la conformité avec les exigences linguistiques des CBDC désignées pour fournir des services bilingues en Atlantique.

Seulement deux institutions sur quatre disposent de systèmes et de procédures pour surveiller la conformité

IC/FedNor demande à ses agents de programme d'appliquer régulièrement des mesures de suivi et de contrôle afin de s'assurer que les obligations linguistiques des SADC sont respectées. En voici des exemples :

- le suivi des progrès réalisés par rapport aux plans d'action sur les langues officielles que les SADC doivent mettre en œuvre pour respecter la condition de leur accord (ce plan concerne des activités se rattachant aux parties IV et VII de la *Loi*);
- des discussions avec les membres du conseil d'administration des SADC au sujet des initiatives relatives aux langues officielles;

- une vérification effectuée par des agents de FedNor dans le contexte de leur collaboration avec les SADC;
- l'utilisation d'un processus de demande de paiement mensuel à titre de mesure de surveillance.

À **DEO**, les agents de programme font une analyse du plan stratégique, des rapports trimestriels et du rapport annuel préparés par les OFVE. Ils suivent également de près les activités entreprises et reçoivent une copie de tout document produit par ces organisations.

Tout comme dans l'Ouest canadien, les agents de programme de **DEC** et de l'**APECA** analysent la documentation soumise par les SADC et les CBDC (par exemple, le rapport annuel, les rapports trimestriels et le plan stratégique) pour surveiller leurs activités. Puisque ces documents ne contiennent aucun renseignement sur les services offerts dans la langue officielle des CLOSM ni sur les besoins spécifiques de celles-ci, nous sommes d'avis que ces deux institutions ne sont pas en mesure de réaliser les deux objectifs fondamentaux de la partie VII.

En 2002 et 2003, **DEC** a demandé aux SADC désignées de préparer des plans d'action pour mettre en œuvre les obligations linguistiques précisées dans sa lettre d'avril 2002. Les agents de programme étaient chargés de suivre ces plans de près en utilisant les grilles d'évaluation préparées à cet effet. Dans les SADC où des problèmes persistaient, DEC a demandé que des mesures soient prises pour corriger la situation. Depuis, aucun suivi formel n'a été effectué pour déterminer si le tout est maintenant conforme à la *Loi* et à l'esprit de la politique du CT sur les subventions et contributions.

Seulement une activité touchant la partie VII de la *Loi* figurait dans la lettre de DEC d'avril 2002, soit celle qui demande aux SADC d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de développement économique fondée sur les besoins du milieu qui englobe expressément la CLOSM. Tel qu'elles l'ont démontré auparavant, les SADC n'ont pas tendance à préciser dans leur plan stratégique les préoccupations et besoins particuliers de la CLOSM. Une planification stratégique distincte serait plus efficace.

En février 2004, DEC a également tenu une session pour informer, entre autres, les responsables de la partie VII et les agents de programme des bureaux régionaux au sujet des exigences de cette partie de la *Loi* et des responsabilités linguistiques des SADC. Ces responsabilités figuraient dans les plans d'action qui ont été préparés par les SADC et suivis de près par les agents de DEC en 2002 et 2003.

Le Conseil du Trésor exige que le Programme de développement des collectivités soit vérifié et évalué

À la demande du Conseil du Trésor, des vérifications et des évaluations du Programme de développement des collectivités ont également été effectuées dans toutes les régions au cours des deux dernières années.

Le rapport d'évaluation du PDC en Ontario a été publié en mars 2003. L'évaluation précise que ce programme est pertinent, rentable et donne de très bons résultats. L'une des recommandations du présent rapport demande à **IC/FedNor** d'intégrer des objectifs plus spécifiques dans les plans annuels des SADC en ce qui concerne les francophones et tout autre groupe ciblé par ces organismes. Le Ministère a accepté de donner suite à cette recommandation. De plus, sous la partie « rentabilité » du document, on précise que le programme a déjà connu quelques crises de croissance en raison de sa structure de prestation, de la mise en application d'un système d'évaluation du rendement et d'autres exigences fédérales, comme celles prévues par la *Loi*. L'auteur ajoute cependant que FedNor, en collaboration avec les SADC, a résolu plusieurs de ces problèmes.

Une vérification de nature financière a également été effectuée au cours de la même période. Aucun élément linguistique n'a été soulevé dans ce rapport. Industrie Canada a aussi mené en 2002 une étude qualitative auprès des CLOSM au sujet de l'article 41 de la *Loi*. Les participants à cette étude ont indiqué que les SADC à l'échelle nationale gagneraient à être mieux connues au sein de la CLOSM. Les quatre institutions fédérales ont donné suite à cette suggestion, car la majorité des membres de la CLOSM à vocation économique que nous avons rencontrés affirmait maintenir des communications régulières avec les SADC et les CBDC.

De son côté, **DEO** a aussi entrepris en 2003 une évaluation de programme et une vérification financière de son réseau de SADC unilingues. De plus, le Ministère a entrepris en 2004 une évaluation des OFVE et du plan d'action 2000-2004 portant sur la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*.

L'évaluation des OFVE démontre l'efficacité de cette approche au développement économique communautaire. Elle précise que les services offerts par ces organisations sont essentiels pour la CLOSM. De plus, les OFVE ont réussi à établir des partenariats efficaces avec les SADC et les Initiatives pour les femmes entrepreneures, de même qu'avec d'autres ministères fédéraux et organismes. Ces partenariats ont permis aux OFVE de trouver de nouveaux clients et de nouvelles ressources pour appuyer leurs activités. Les OFVE jouent également un rôle important au niveau du développement économique communautaire et ont réussi à démarrer plusieurs projets dans ce domaine. Quelques recommandations ont été formulées touchant essentiellement le partage de meilleures pratiques en ce qui concerne la composition des conseils d'administration, la révision du programme de réserves pour pertes sur prêt, l'amélioration de certains outils de surveillance et le développement d'une expertise dans des domaines spécialisés. Le Ministère s'est engagé à donner suite à ces recommandations.

Dans l'évaluation du plan d'action 2000-2004, l'auteur mentionne que, dans l'ensemble, le plan a été mis en œuvre comme prévu et que les OFVE sont importantes car elles apportent beaucoup de soutien aux CLOSM. Parmi les recommandations concernant les OFVE, on indiquait notamment le besoin :

- de clarifier les rôles et responsabilités de DEO, de ses agents de programme et des OFVE;
- d'effectuer une campagne de sensibilisation des services offerts par les OFVE;
- d'examiner de nouveau les besoins des gens d'affaires francophones.

DEO a élaboré un plan d'action pour donner suite aux recommandations.

DEC a aussi mené deux vérifications et une évaluation du Programme de développement des collectivités en 2002 et 2003. Bien que les vérifications soient de nature financière, l'évaluation de programme touchait diverses activités menées par les SADC (financement et aide aux entreprises, développement économique local, services aux entreprises, etc.). Malgré le travail accompli par DEC, il n'y avait rien de précis dans ce rapport au sujet des services offerts aux CLOSM et de l'incidence des SADC sur ces communautés.

Entre 2000 et 2003, DEC a mené trois sondages auprès de sa clientèle anglophone afin de connaître sa satisfaction concernant les différents services fournis par le Ministère. Les résultats ont révélé que la clientèle anglophone était satisfaite des différents services offerts en anglais. Nous sommes d'avis que DEC aurait pu ajouter quelques questions bien ciblées pour mieux cerner l'accès, l'étendue et la qualité des services offerts par les SADC et les CAE ainsi que l'impact de leur contribution au développement économique des collectivités anglophones.

L'**APECA** a mené une évaluation du Programme de développement des collectivités en 2003 qui lui a permis d'obtenir un suivi sur l'évolution, les résultats et l'incidence du programme offert par les CBDC en Atlantique. Cette évaluation ne contenait aucun renseignement sur les services bilingues ni sur l'incidence des CBDC sur la CLOSM. Il y a quelques années, l'APECA a effectué un sondage auprès des clients des CBDC en Nouvelle-Écosse afin de vérifier leur satisfaction des services. Aucun élément de ce sondage ne traitait des langues officielles.

Il est indispensable de mettre en place des systèmes et des procédures permettant non seulement de réaliser effectivement les objectifs de la *Loi*, mais aussi de surveiller de façon régulière et périodique la conformité des résultats atteints. IC/FedNor et DEO ont mis en place des systèmes et des procédures et ont entrepris des projets pour que les SADC et les OFVE se conforment à la politique du CT sur les subventions et contributions. L'APECA et DEC devraient faire de même dans leur région respective.

RECOMMANDATION 15

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec mettent en place, dans les six mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et des contrôles permettant de s'assurer que les SADC, CAE et les CBDC désignés pour fournir des services bilingues respectent leurs responsabilités linguistiques.

b) Évaluation de la qualité des services offerts par les SADC

IC/FedNor a pris certaines mesures pour évaluer les services des SADC en Ontario. Par exemple, dans son bulletin de mars 2003, FedNor demande à ses agentes et à ses agents de programme d'effectuer régulièrement des suivis et d'exercer des mesures de contrôle, au besoin, pour s'assurer que les obligations linguistiques sont observées. Une des mesures proposées touche les vérifications des services. Bien que certains agents de programme nous aient indiqué qu'ils faisaient de temps en temps des vérifications ponctuelles, ils ne disposaient d'aucun système formel pour effectuer cet exercice.

En 2001, IC/FedNor a aussi embauché un contractuel pour élaborer une stratégie de prestation de services en français pour les SADC en Ontario. Le Ministère voulait examiner la situation afin de pouvoir donner suite à des recommandations formulées par la commissaire dans le cadre d'une enquête touchant une SADC dans le sud-ouest de l'Ontario. Le contractuel avait consulté 16 des 18 SADC désignées bilingues afin d'évaluer la capacité de chacune de fournir les services dans les deux langues officielles. Il s'est alors penché sur les caractéristiques de chaque communauté d'expression française desservie par ces SADC. IC/FedNor a pris certaines mesures pour donner suite aux constatations touchant le service dans les deux langues et les consultations régulières auprès des CLOSM dans le but d'améliorer la situation en Ontario. Cependant, comme le démontrent les résultats de nos visites des SADC, les services dans les deux langues officielles laissent à désirer dans plusieurs bureaux.

Dans l'**Ouest canadien**, les OFVE offrent d'excellents services en français aux CLOSM. Nous l'avons constaté lors de nos rencontres avec des représentants et des représentantes de ces organismes. Au Québec et en Atlantique, il n'existe aucun mécanisme pour évaluer la qualité des services offerts dans les deux langues par les SADC, CBDC et CAE désignés.

Nous sommes d'avis que trois des quatre institutions fédérales devraient disposer de mécanismes formels pour évaluer la qualité des services offerts par les SADC, CBDC et CAE. Ceci pourrait être accompli par le biais de vérifications ponctuelles ou de sondages auprès de la clientèle. De plus, il serait important de recueillir des données permettant d'évaluer l'efficacité et l'impact des consultations ou des discussions effectuées par ces organismes auprès des CLOSM ainsi que de leur action.

RECOMMANDATION 16

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada mettent en place, dans les six mois suivant la réception de ce rapport, des mécanismes formels permettant d'évaluer la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par les SADC, CBDC et CAE désignés pour fournir des services bilingues, de même que l'efficacité et l'impact de leurs discussions ou consultations auprès des CLOSM.

c) Utilisation des résultats de la surveillance

Les quatre institutions fédérales donnent quelques renseignements sur l'incidence des CBDC, SADC et CAE sur les communautés dans leur rapport sur le rendement ministériel de mars 2003. Cependant, seulement **DEO** précise l'impact des OFVE sur les CLOSM.

Le Ministère précise, entre autres, que les OFVE ont fourni 9 618 services d'information, 1 262 services-conseils techniques et 848 services de formation. Les sites Web de ces organismes ont reçu 48 275 visites au cours de l'année.

Seulement deux institutions sur quatre peuvent prendre des mesures pour améliorer la situation grâce à certains mécanismes de surveillance

IC/FedNor et **DEO** avaient inclus des éléments touchant les langues officielles et les CLOSM dans leur rapport d'évaluation de programme des SADC et des OFVE et ils se sont engagés à prendre des mesures pour améliorer la situation. De plus, IC/FedNor suit de près la mise en œuvre des plans d'action sur les langues officielles préparés par les SADC, et DEO analyse et donne suite aux différents rapports soumis par les OFVE. Nous sommes d'avis qu'IC/FedNor pourrait faire davantage avec les renseignements recueillis.

L'**APECA** et **DEC** ne peuvent pas prendre de mesures semblables étant donné qu'ils ne disposent pas de systèmes formels et de procédures pour surveiller la conformité des SADC, CBDC et CAE avec l'esprit de la politique du CT sur les subventions et contributions.

Comme il est mentionné auparavant, il serait important de mettre en place des mécanismes pour évaluer la qualité des services offerts par les SADC, CBDC et CAE et l'efficacité de leurs discussions ou consultations auprès des CLOSM. Ces renseignements seraient très utiles pour gérer la qualité des services et pour alimenter les rapports sur le rendement de l'institution.

Nous sommes d'avis que la mise en œuvre des recommandations 15 et 16 permettra aux institutions fédérales visées de recueillir l'information pertinente concernant la prestation de services dans les deux langues officielles de la part des SADC, CBDC et CAE désignés et l'efficacité de leurs discussions ou consultations auprès des CLOSM. Cette information devrait par la suite être utilisée pour améliorer la situation, le cas échéant, et pour produire des rapports sur le rendement.

RECOMMANDATION 17

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada mesurent périodiquement, une fois que les systèmes et les procédures de surveillance seront en place, la qualité des services fournis par les SADC, CBDC et CAE ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles et l'impact sur le développement des CLOSM, et utilisent cette information pour gérer la qualité des services et pour produire des rapports sur le rendement.

Les questions relatives aux langues officielles en général ne font pas partie du processus d'évaluation formel des gestionnaires. Les quatre institutions fédérales utilisent un formulaire détaillé pour évaluer le rendement annuel de leurs gestionnaires. Toutefois, ces formulaires ne comportent aucune section portant explicitement sur les langues officielles.

Les langues officielles ne sont pas un élément spécifique du processus d'évaluation annuel des gestionnaires

On nous a informés que les gestionnaires qui ont des responsabilités spécifiques dans le domaine des langues officielles ont des objectifs à atteindre à cet effet dans le cadre de leur rendement annuel. Pour les autres, cette composante fait partie d'une catégorie générale où les gestionnaires sont évalués sur la mise en œuvre de plusieurs programmes. Nous sommes d'avis que le fait d'évaluer le rendement de l'ensemble des gestionnaires responsables des SADC, CBDC et CAE ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles, et les OFVE à l'égard du service, de l'épanouissement et du développement des CLOSM, contribuerait à faire des langues officielles une importante priorité.

RECOMMANDATION 18

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec, Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada fassent en sorte que le rendement des gestionnaires en ce qui concerne les langues officielles soit évalué de façon spécifique dans le cadre du processus d'évaluation annuel.

CONCLUSION

Dans le cadre de notre vérification, nous avons cherché à déterminer si les SADC et les CBDC désignées pour fournir des services bilingues assurent des services satisfaisants dans les deux langues officielles. Nous avons également voulu déterminer dans quelle mesure l'APECA, DEC, IC et DEO prennent les besoins des CLOSM en considération dans le but de favoriser leur épanouissement et d'appuyer adéquatement leur développement quand elles établissent des SADC et des CBDC.

Nous avons noté que les quatre institutions fédérales prennent certaines mesures pour communiquer aux SADC et aux CBDC les exigences en matière de service. Par exemple, une clause linguistique a été insérée dans les ententes de contribution avec ces organismes. Cependant, l'APECA et DEC devraient modifier ces clauses afin qu'elles reflètent davantage l'esprit de la politique du CT sur les subventions et contributions en matière de langues officielles. Des mesures additionnelles ont été prises par DEC et IC pour informer les SADC de leurs responsabilités linguistiques. DEO a fait de même auprès des OFVE.

Les résultats de nos vérifications des SADC et des CBDC en Atlantique, au Québec et en Ontario ont démontré que les efforts déployés par les institutions fédérales responsables de ces régions ne se traduisent pas toujours par la prestation de services bilingues. Bien que la majorité des bureaux visités se conforment aux exigences en matière d'affichage et de documentation, nous avons noté des lacunes importantes au niveau de l'offre active. Nous avons aussi noté que dix bureaux sur vingt-deux n'offraient pas un service satisfaisant en personne dans la langue de la minorité et que neuf bureaux n'offraient pas un service satisfaisant au téléphone. Le site Web de huit SADC était complètement bilingue et celui de huit autres ne l'était que partiellement. Dans l'Ouest canadien, les OFVE, dont le mandat est de desservir les communautés francophones des quatre provinces, offraient d'excellents services en français.

Nous avons constaté que les quatre institutions fédérales consultent régulièrement les CLOSM à l'échelle nationale et provinciale pour déterminer leurs besoins et préparent des plans d'action au sujet de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. De leur côté, la plupart des SADC et des CBDC rencontrent de façon régulière la CLOSM de leur aire de service respective afin de discuter de projets spécifiques et des services qu'elles peuvent fournir aux communautés minoritaires. Toutefois, les consultations auprès des CLOSM lors de la planification stratégique pour le développement économique local au Québec et en Ontario laissent à désirer dans plusieurs régions. Dans la plupart des cas, les consultations se font dans la langue officielle de la majorité et le plan stratégique préparé à la suite de cet exercice ne contient pas de renseignements sur les préoccupations et les besoins particuliers des CLOSM. Dans l'Ouest canadien, les OFVE consultent les CLOSM lors de la planification stratégique et préparent pour chacune des quatre provinces un plan touchant le développement économique de ces communautés.

Nous avons examiné les mécanismes de surveillance et les systèmes et procédures mis en place par les institutions fédérales pour surveiller la conformité des SADC et des CBDC avec les exigences de la politique du CT sur les subventions et contributions. Nous avons noté que DEO et IC avaient mis en place plusieurs mesures à cet effet. En Ontario, plusieurs de ces mesures ont été mises en place comme suite à notre enquête touchant la SADC de Simcoe-Nord. Pour ce qui est de l'APECA et de DEC, ils ne disposent pas présentement de mécanismes et de systèmes formels permettant de surveiller cette conformité et de faire rapport sur les résultats obtenus. Il est également important pour l'APECA, DEC et IC de disposer de mécanismes permettant d'évaluer la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par les SADC et CBDC, et l'impact de leurs consultations ou discussions et de leur action sur les CLOSM. Les données recueillies par le biais de ces mécanismes et systèmes pourraient par la suite être utilisées par les institutions concernées pour mieux gérer la qualité de leurs services et pour produire des rapports sur le rendement.

Le tableau 2 présente un sommaire de nos constatations pour chacun des éléments vérifiés dans le cadre de notre vérification.

Si vous désirez plus de renseignements, veuillez communiquer avec Marcel Charlebois, Directeur adjoint, Service à la clientèle et Vérification, Direction générale des enquêtes au (613) 995-1010 ou le 1 877 996-6368 (sans frais).

Équipe de vérification

- Claude Ethier
- Ghyslaine Rose

Tableau 2
Cote accordée par région pour chacun des éléments de service vérifiés

Éléments de service	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest canadien
Clause linguistique dans l'entente	+ +	+	+ + +	s/o
Affichage bilingue	+ + +	-	+ + +	s/o
Publication bilingue	+ + +	+ + +	+ + +	s/o
Site Web bilingue	+ + +	-	+	s/o
Offre active				
• Affiche	-	-	+ + +	s/o
• En personne	-	-	-	s/o
• Au téléphone	+ +	-	+ +	s/o
Service bilingue en personne	-	+	+	s/o
Service bilingue au téléphone	+	+ +	+ +	s/o
Capacité bilingue	+	+ +	+	s/o
Consultations officielles auprès des CLOSM				
• Organismes nationaux et provinciaux	+ + +	+ + +	+ + +	+ + +
• Organismes locaux[1]	s/o	+	+	+ + +
• Planification stratégique[1]	s/o	-	-	+ + +
Surveillance de la conformité	-	+	+ + +	+ + +
Évaluation de la qualité des services bilingues	-	-	+	s/o
Utilisation des résultats de la surveillance	-	-	+ +	+ +

[1] Ces activités ne sont pas assurées par les CBDC mais plutôt par d'autres organismes régionaux de développement économique.

Légende

+ + +	Très bien
++	Bien
+	Passable
-	Pauvre
s/o	Sans objet

NOTA : **très bien** la plupart des organismes (institution fédérale ou SADC/CBDC) répondent aux exigences

bien plusieurs SADC/CBDC répondent aux exigences ou l'institution fédérale répond à une bonne partie des exigences

passable quelques SADC/CBDC répondent aux exigences ou l'institution fédérale répond à quelques exigences

pauvre tres peu de SADC/CBDC répondent aux exigences ou l'institution fédérale répond à très peu ou à aucune exigence

LISTE DES RECOMMANDATIONS
ET PLAN D'ACTION DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES CONCERNÉES

Nous présentons les commentaires généraux des institutions fédérales suivis de leur plan d'action pour chacune des recommandations.

Commentaires généraux

Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'APECA continue à se conformer à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* dans l'esprit de la politique fédérale du Conseil du Trésor sur les langues officielles relativement aux subventions et contributions. L'APECA accorde un financement aux CBDC dans le cadre de contrats de contribution. Ce sont principalement ces contrats qui permettent à l'Agence de continuer à contribuer à la vitalité des minorités linguistiques et à leur épanouissement.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

L'approche de DEC dans ce dossier est conforme à l'esprit de la politique sur les subventions et contributions du Conseil du Trésor en matière de langues officielles et s'inscrit dans le sens de l'engagement énoncé à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, le Commissariat aux langues officielles a déjà pris position en juin 1999 voulant que les SADC n'agissent pas comme des tiers conventionnés du gouvernement au sens de l'article 25 de la *Loi*. DEC est d'avis qu'en demandant aux SADC et aux CAE de poursuivre leurs efforts afin d'améliorer la prestation de leurs services en anglais, il remplit son engagement prévu à l'article 41 de la *Loi* et l'obligation de respecter l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions. Cela est d'autant plus vrai que le Ministère appuie les mesures à l'aide de ressources financières additionnelles.

Industrie Canada

À titre d'organismes bénévoles non gouvernementaux qui reçoivent une contribution d'IC/FedNor – et non à titre de tiers qui œuvrent pour le compte du Ministère au sens de l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles* – les SADC sont soumises aux obligations linguistiques définies dans la politique du Conseil du Trésor en matière de langues officielles (Subventions et contributions – Chapitre 1-4). De plus, les obligations qui se rattachent à la partie VII de la *Loi* ne s'appliquent pas aux bénéficiaires de contributions, tels que les SADC. Ceci étant dit, IC/FedNor réitère son engagement à promouvoir le développement des CLOSM et sa volonté de travailler dans le sens de l'engagement prévu à l'article 41 de la *Loi*.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

DEO est particulièrement fier des efforts déployés par les Organisations francophones à vocation économique (OFVE), qui fournissent des services rapides, pertinents et constructifs dans les collectivités de l'Ouest canadien. Agissant auprès des collectivités, les OFVE ont l'avantage de posséder une expérience et une connaissance approfondies des collectivités qu'elles desservent. DEO est fier de contribuer à leur réussite. Actuellement, le Ministère est sur le point de renouveler des ententes de financement pluriannuelles avec un grand nombre de ses partenaires de prestation de services. DEO a très bien réussi l'intégration des services parmi des partenaires très qualifiés et souhaite poursuivre ses activités en s'appuyant sur cette réussite.

Plans d'action

1. **La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec modifient, dans les six mois suivant la réception du présent rapport ou au renouvellement de l'entente, les clauses linguistiques incluses dans les ententes de contribution avec les SADC et les CAE au Québec et les CBDC en Atlantique afin qu'elles reflètent davantage l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions en matière de langues officielles.**

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

Au cours du prochain exercice, l'APECA préparera de nouveaux contrats pour chacune des CBDC. L'Agence sera alors en mesure d'examiner et de réviser la clause linguistique de l'entente afin de mieux refléter ses attentes.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

L'entente contractuelle DEC-SADC inclut une clause linguistique depuis 1999. Cette clause a été bonifiée en 2001 afin d'en étendre la portée conformément aux dispositions du *Règlement sur les langues officielles*. En avril 2002, cette clause a été explicitée par le biais d'une lettre adressée aux SADC présentant les attentes de DEC, lesquelles sont conformes avec l'esprit de la politique du CT sur les subventions et contributions en matière de langues officielles. Le Ministère examinera la clause linguistique ainsi que les attentes précises et les mesures de rendement s'y rapportant dans le but de les rehausser lors de la prochaine entente qui entrera en vigueur en avril 2006 et selon les ressources financières disponibles.

2. **La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec informent, dans les meilleurs délais, les CBDC et les CAE désignés pour fournir des services bilingues de leurs obligations linguistiques et des mesures concrètes qu'ils doivent prendre pour s'en acquitter.**

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'Agence informera les onze CBDC des attentes linguistiques évoquées dans les contrats conclus avec l'APECA.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

L'entente contractuelle DEC-CAE inclut une clause linguistique identique à celle du contrat 2001 des SADC. Comme il a été fait avec les SADC désignées, DEC entend expliciter à tous les CAE désignés ses attentes en matière de langues officielles, lesquelles sont conformes avec l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions en matière de langues officielles. À cet égard, le Ministère adaptera la documentation fournie aux SADC et l'acheminera aux CAE désignés pour en discuter avec eux d'ici l'été 2005. Il formalisera ses attentes et les mesures de rendement lors de la prochaine entente qui viendra en vigueur en avril 2006.

3. **La commissaire recommande que Développement économique Canada pour les régions du Québec prenne, dans les quatre mois suivant la réception du présent rapport, des mesures pour que l'affichage dans les SADC et les CAE désignés pour fournir des services bilingues soit dans les deux langues officielles.**

Le Ministère incitera les SADC et CAE désignés à adopter, dans le respect des lois en vigueur au Québec, un nom ayant une version anglaise et leur fournira, le cas échéant, des ressources financières pour défrayer les coûts additionnels ainsi que des outils d'affichage intérieur et extérieur bilingues.

4. **La commissaire recommande que Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s'assurent, dans les six mois suivant la réception du présent rapport, que le contenu des sites Web des SADC et des CAE désignés pour fournir des services bilingues soit disponible dans les deux langues officielles.**

Développement économique Canada pour les régions du Québec

De façon générale, DEC estime que les SADC ont amélioré la présentation de leur site Web dans les deux langues officielles, conformément aux attentes du Ministère signifiées en avril 2002. Le suivi de la qualité de ces sites Web en anglais sera intégré dans le plan de suivi présenté à la réponse de la recommandation 5.

Industrie Canada

IC/FedNor demandera des précisions au Commissariat aux langues officielles en vue d'obtenir de plus amples renseignements concernant la nature des lacunes répertoriées. De plus, IC/FedNor embauchera un expert-conseil pour repérer les lacunes, établir les coûts, entamer un processus pour combler les lacunes et élaborer une terminologie française et anglaise commune aux SADC.

5. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada élaborent une stratégie afin de s'assurer que les CBDC, SADC et CAE désignés pour fournir les services dans les deux langues officielles se conforment pleinement aux exigences en matière d'offre active.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

Cette recommandation ne s'applique pas, car les CBDC n'ont pas d'obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles* ou de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

DEC compte élaborer un plan de suivi lui permettant de s'assurer que les SADC et CAE désignés se conforment aux attentes du Ministère en matière de service dans les deux langues officielles. Ce plan permettra à l'Agence d'effectuer un suivi plus rigoureux, notamment par l'implantation de mécanismes de surveillance, de contrôle, et d'évaluation de la qualité des services offerts (voir recommandations 15, 16 et 17).

Industrie Canada

Bien que l'entente de contribution des SADC désignées comprenne déjà des obligations quant à l'offre active, IC/FedNor s'engage à revoir les constatations du présent rapport et les éléments d'une offre active avec les SADC désignées et à entreprendre une initiative visant à sensibiliser leur personnel de première ligne à l'importance et aux éléments de l'offre active dans le cadre de toute initiative de communication (soit par téléphone, en personne, etc.).

6. **La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada prennent, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures pour s'assurer que les CBDC, SADC et CAE désignés pour fournir des services bilingues ont la capacité linguistique suffisante pour offrir des services de qualité comparable dans les deux langues officielles.**

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

Dans les CBDC avec lesquelles l'Agence a inséré une clause linguistique contractuelle demandant que la prestation de services dans les deux langues officielles soit assurée, l'APECA évaluera la compétence linguistique et, le cas échéant, prendra les mesures qui s'imposent pour rectifier la situation.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

DEC prévoit augmenter sa contribution aux SADC pour assurer une offre de service comparable en langue anglaise. Ces sommes pourront notamment être affectées à la formation linguistique du personnel déjà en place. Par ailleurs, DEC proposera que les nouvelles ressources qui seront embauchées soient bilingues, au besoin, et entend en discuter lors du renouvellement de l'entente.

Industrie Canada

Depuis 2002, IC/FedNor a fourni aux SADC désignées des ressources financières supplémentaires en vue d'accroître leur capacité d'offrir des services de qualité à la CLOSM. En réponse aux lacunes qui demeurent, IC/FedNor révisera ses options pour élaborer un nouveau modèle de service qui fournirait des services améliorés à la CLOSM en Ontario. Après avoir achevé cette démarche et avoir défini les prochaines étapes, IC/FedNor sera en mesure de déterminer à quel endroit la capacité linguistique devrait être améliorée (par exemple, dans les SADC bilingues actuelles ou autre modèle de service).

7. **La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique examine, dès la réception du présent rapport, les services offerts par les CBDC à la CLOSM de l'Île-du-Prince-Édouard et prenne les mesures nécessaires pour que cette communauté reçoive les mêmes services que ceux offerts à la communauté majoritaire de langue officielle, et ce, avec une qualité linguistique comparable.**

L'APECA examinera la situation et les options disponibles par rapport à la CLOSM de l'Île-du-Prince-Édouard, ainsi que le programme d'aide au développement des collectivités afin de déterminer le meilleur plan d'action.

8. La commissaire recommande que Diversification de l'économie de l'Ouest mette en place, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, un mécanisme officiel selon lequel un membre de la CLOSM qui se présente à une SADC desservant des petites villes où la population de langue minoritaire est assez importante, soit informé de l'endroit où il peut obtenir des services comparables dans sa langue.

DEO veillera à ce qu'un mécanisme d'orientation, fonctionnant parmi tous ses partenaires de prestation de services, soit communiqué à ses bureaux régionaux et aux partenaires. Afin de contrôler l'efficacité de ce mécanisme, DEO étudiera aussi la possibilité de demander à ses partenaires de tenir à jour un registre d'orientation de la clientèle vers d'autres partenaires.

9. La commissaire recommande qu'Industrie Canada examine, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, les claviers en usage dans les SADC désignées pour fournir des services bilingues qui donnent accès aux renseignements dispensés par le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario, et fasse en sorte que les accents français y paraissent et puissent être reproduits facilement.

IC/FedNor examinera, dans les trois mois suivant la réception du rapport, les claviers utilisés dans les SADC désignées qui fournissent un accès aux renseignements dispensés par le Centre de service aux entreprises Canada-Ontario et fournira un clavier bilingue ou s'assurera de la disponibilité d'instructions simples pour reproduire les accents français.

10. La commissaire recommande que Développement économique Canada pour les régions du Québec inclue dans son plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* des mesures concrètes prises par les SADC et les CAE pour favoriser adéquatement l'épanouissement et appuyer le développement des CLOSM.

L'épanouissement et le développement des CLOSM est pris en compte de façon inclusive dans les différents champs d'activités de ces organismes, même si les SADC et les CAE n'agissent pas comme des tiers conventionnés du gouvernement au sens de l'article 25 de la *Loi* et qu'ils n'ont pas d'obligations spécifiques relativement à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

11. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec, Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada définissent dans leur plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* les indicateurs de rendement afin d'évaluer les mesures prises et les résultats atteints par les SADC, CBDC, CAE et OFVE quant à l'épanouissement et au développement des CLOSM.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'Agence saurait difficilement définir, dans son plan d'action pour la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, des indicateurs de rendement pour évaluer les mesures prises et les résultats atteints par les CBDC quant à l'épanouissement de la minorité linguistique francophone en Atlantique. La relation de l'Agence avec les CBDC est de nature contractuelle et la clause linguistique se limite donc à la prestation de services en français à la minorité linguistique francophone. L'Agence veillera au respect de cet engagement par les CBDC.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Dans le cadre des discussions sur le renouvellement de l'entente, DEC entend inclure des dispositions visant à ce que les indicateurs de rendement permettent de distinguer les résultats obtenus auprès des clientèles francophone et anglophone.

Industrie Canada

IC/FedNor définira des indicateurs qui seront insérés dans le plan d'action d'Industrie Canada en vue de permettre au Ministère d'évaluer les mesures prises et les résultats atteints dans le Programme de développement des collectivités sur le plan de l'épanouissement et du développement des CLOSM. Les indicateurs et les renseignements sur le rendement qui seront relevés par les SADC et qui serviront à effectuer une telle évaluation seront signalés dans le cadre des suivis aux recommandations 6, 16 et 17, en plus d'être incorporés aux rapports trimestriels.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Dans le contexte du renouvellement des ententes de financement, des groupes de travail composés de représentants et de représentantes de DEO et de ses partenaires ont effectué d'importants travaux à cet égard. Ces groupes de travail ont pour mission de déterminer clairement quels sont les services de base et les attentes des SADC et des OFVE et de définir des indicateurs de rendement valables permettant de mesurer l'efficacité du Ministère dans la prestation de ces services.

Actuellement, DEO utilise des indicateurs provisoires portant sur l'appui offert aux CLOSM dans différents domaines, tels que les services d'information, les services aux entreprises, la consultation technique, le perfectionnement des compétences et le développement économique communautaire. Lorsque ces travaux continus seront terminés, DEO saura évaluer plus exactement la capacité des SADC et des OFVE de contribuer à la vitalité et à l'épanouissement des CLOSM.

12. La commissaire recommande que Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s'assurent que les SADC consultent séparément la CLOSM lors de la planification stratégique pour le développement économique local et que les préoccupations et les besoins particuliers de cette communauté soient clairement indiqués dans le plan stratégique préparé à la suite de ces consultations.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

La planification stratégique n'est pas effectuée par toutes les SADC, compte tenu de la présence des Centres locaux de développement et de leur rôle à cet égard. Toutefois, lors du renouvellement de l'entente DEC-SADC, le Ministère s'assurera que cet élément est inclus à ses discussions avec les SADC susceptibles d'être concernées.

Industrie Canada

Au cours des rencontres futures avec le personnel d'IC/FedNor et avec les SADC désignées, IC/FedNor soulignera l'importance de consulter la CLOSM séparément et dans la langue minoritaire au moment de la planification stratégique pour le développement économique local, et d'indiquer clairement ses préoccupations et ses besoins particuliers dans le plan stratégique préparé à la suite des consultations. À ces rencontres, IC/FedNor révisera les exigences des plans d'action des SADC en matière de langues officielles pour s'assurer que cette attente de service est clairement énoncée et comprise par les SADC.

13. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s'assurent, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, que les comités responsables d'accepter ou de refuser les demandes de prêt ou de projet soient informés de leur responsabilité de tenir compte des besoins spécifiques et des préoccupations particulières des CLOSM.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'Agence rappellera aux onze CBDC leurs obligations contractuelles.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Les SADC n'ont pas de responsabilités à l'égard de la partie VII de la *Loi*. Il en est de même pour les comités responsables d'accepter ou de refuser les demandes de prêt ou de projet.

Industrie Canada

IC/FedNor explorera ses options pour établir ou clarifier les responsabilités des comités responsables de l'approbation des demandes de prêt ou de projet en matière d'appui à l'épanouissement des CLOSM.

14. La commissaire recommande qu'Industrie Canada examine les mérites liés à l'établissement d'une agence fédérale de développement économique régional dans les régions de la province qui ne sont pas présentement desservies par FedNor.

Cette recommandation sera partagée avec le ministre de l'Industrie et le ministre d'État (FedNor).

15. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec mettent en place, dans les six mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et des contrôles permettant de s'assurer que les SADC, CAE et CBDC désignés pour fournir des services bilingues respectent leurs responsabilités linguistiques.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

Cette recommandation inclut également les recommandations 5, 17 et 18. L'Agence examinera les méthodes de surveillance et de contrôle en vigueur afin de développer un plan d'action pour les améliorations requises. L'exécution s'effectuera dans les six prochains mois.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Outre les éléments prévus à la réponse de la recommandation 5, le Ministère a développé un guide de suivi des ententes de contributions qui fait actuellement l'objet d'une formation auprès des conseillers et des conseillères, y compris le personnel responsable du suivi des SADC. De plus, un outil de monitorage spécifique des ententes du Programme de développement des collectivités, comportant des éléments relatifs aux langues officielles, est en développement. Une formation du personnel responsable du suivi des SADC et des CAE est prévue à cet égard d'ici mars 2005. Le tout permettra d'assurer un suivi rigoureux des clauses de l'entente et des attentes du Ministère transmises en avril 2002.

16. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada mettent en place, dans les six mois suivant la réception de ce rapport, des mécanismes formels permettant d'évaluer la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par les SADC, CBDC et CAE désignés pour fournir des services bilingues de même que l'efficacité et l'impact de leurs discussions ou consultations auprès des CLOSM.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'APECA élaborera un mécanisme pour évaluer la qualité des services en français par les CBDC ayant conclu une entente contractuelle prévoyant la prestation de ces services. Par contre, les CBDC ne mènent pas de consultations auprès de la minorité francophone en Atlantique.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

En 2002 et 2003, DEC a demandé aux SADC désignées bilingues de préparer des plans d'action pour donner suite aux attentes signifiées dans la lettre d'avril 2002. DEC effectue annuellement un suivi afin de s'assurer que les SADC améliorent leur prestation de services bilingues. Ce suivi a permis de constater une amélioration des services offerts en anglais. Par ailleurs, dans la perspective de la réponse à la recommandation 5 et de manière à effectuer un suivi plus rigoureux, DEC entend mener au cours des deux prochaines années une vérification externe spécifique des services en anglais fournis par les SADC et les CAE désignés. La Direction de la qualité et de l'examen du Ministère sera associée à cette démarche de vérification.

Pour ce qui est de la deuxième partie de la recommandation portant sur l'impact des consultations des SADC auprès des CLOSM, la réponse fournie à la recommandation 10 s'applique.

Industrie Canada

La qualité des services fournis par les SADC dans les deux langues officielles et l'impact sur les CLOSM seront évalués par IC/FedNor par l'entremise des démarches liées aux plans d'action des SADC en matière de langues officielles et au renouvellement des ententes, y compris les mesures de contrôle et de suivi qui s'y rattachent.

17. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada mesurent périodiquement, une fois que les systèmes et les procédures de surveillance seront en place, la qualité des services fournis par les SADC, CBDC et CAE ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles et l'impact sur le développement des CLOSM, et utilisent cette information pour gérer la qualité des services et pour produire des rapports sur le rendement.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'APECA développera un mécanisme pour évaluer la qualité des services assurés en français par les CBDC ayant conclu une entente contractuelle prévoyant la prestation de ces services.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

En accord avec le plan de suivi prévu à la réponse de la recommandation 5, DEC entend poursuivre de façon régulière et sur une base annuelle son suivi sur la qualité de service et veillera à inclure plus spécifiquement cet aspect dans son plan directeur de vérification du Programme de développement des collectivités pour toute vérification future.

Comme cette démarche s'inscrit plutôt dans l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions, il n'est pas opportun de l'intégrer aux rapports sur le rendement. Il en est de même pour la mesure de l'impact des SADC sur l'épanouissement des CLOSM, puisque les SADC et CAE n'ont pas d'obligations relativement à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, tel qu'il est précisé à la recommandation 10.

Industrie Canada

Voir la recommandation 16. De plus, la qualité des services et les impacts sur les CLOSM seront mesurés dans le cadre de l'évaluation globale du Programme de développement des collectivités en Ontario.

18. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec, Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada fassent en sorte que le rendement des gestionnaires en ce qui concerne les langues officielles soit évalué de façon spécifique dans le cadre du processus d'évaluation annuel.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'Agence se penchera sur les méthodes les plus efficaces afin d'évaluer les responsabilités des gestionnaires par rapport à la *Loi sur les langues officielles* et son application à l'APECA.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Étant donné que les SADC et CAE ne sont pas des tiers conventionnés agissant pour le compte du gouvernement, il n'est pas opportun d'inclure comme élément de rendement officiel des gestionnaires la qualité du service et le développement des CLOSM par les SADC et les CAE désignés. Cela dit, une clause portant sur la gestion des langues officielles tant au niveau des ressources humaines que de la prestation des programmes dans leur ensemble est inscrite dans l'entente de rendement de tous les cadres du Ministère pour l'année en cours.

Industrie Canada

Les langues officielles et les CLOSM sont des priorités importantes chez IC/FedNor. Les gestionnaires qui sont responsables du Programme de développement des collectivités sont évalués selon le rendement du programme, dont les langues officielles représentent un élément.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Dans le cadre de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, DEO a pris comme mesure de gestion efficace d'évaluer adéquatement et correctement le rendement des gestionnaires responsables de dossiers touchant les CLOSM. Le travail effectué par les gestionnaires dans de nombreux domaines, entre autres auprès des CLOSM et dans les secteurs d'activité prioritaires du Ministère (l'entrepreneuriat, l'innovation et les collectivités durables), constitue une partie importante de processus continu d'évaluation. Au cours de la révision de son processus d'évaluation en 2005-2006, DEO veillera à tenir compte des commentaires de la commissaire aux langues officielles.

NOTRE RÉPONSE

AUX COMMENTAIRES GÉNÉRAUX ET AUX PLANS D'ACTION DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES CONCERNÉES

Deux des quatre institutions fédérales (l'APECA et DFC) précisent qu'elles doivent respecter l'esprit plutôt que la lettre de la politique sur les subventions et contributions du Conseil du Trésor en matière de langues officielles, car elles ne figurent pas à l'annexe 1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Nous nous sommes assurés de refléter cet élément dans le rapport.

DEC et IC/FedNor mentionnent que l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles* ne s'applique pas puisque les SADC et les CAE ne sont pas des tiers qui agissent pour leur compte. Nous sommes d'accord avec eux. D'ailleurs, nous ne faisons pas allusion à cet article dans le rapport de vérification.

En ce qui concerne la partie VII de la *Loi*, nous sommes d'accord avec les institutions fédérales concernées que ce sont elles et non les SADC et les CBDC qui ont la responsabilité de donner suite à l'engagement du gouvernement fédéral de favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et à appuyer leur développement. Toutefois, nous sommes d'avis qu'elles ont aussi l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les SADC, CBDC et les CAE, en plus d'offrir des services bilingues, tiennent compte des besoins des CLOSM dans le but de favoriser leur épanouissement. Ceci est d'ailleurs conforme à leur mandat respectif, soit de fournir des services aux entreprises, d'accès au capital et, pour les SADC, des services stratégiques de planification économique communautaire. Donc, les obligations des institutions fédérales en vertu de la partie VII, dans le contexte du mandat confié aux SADC, CBDC et CAE, englobent des responsabilités relatives aux parties IV et VII de la *Loi*. De plus, les institutions devraient utiliser, dans toute la mesure possible, le levier de la participation financière du gouvernement du Canada dans ses ententes de contribution afin de s'acquitter d'une partie des obligations qui leur incombent en vertu de l'article 41.

Dans la partie suivante, nous commentons les plans d'action pour chacune des quatre institutions fédérales.

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Nous sommes satisfaits des suites données par l'APECA à six des onze recommandations. Toutefois, nous sommes insatisfaits des mesures proposées aux recommandations 5 et 11, et les démarches pour mettre en œuvre les recommandations 13, 16 et 17 ne sont que partiellement satisfaisantes.

La recommandation 5 demande à l'institution d'élaborer une stratégie au sujet de l'offre active. L'APECA précise que cette recommandation ne s'applique pas, car les CBDC n'ont pas d'obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles* ou de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions.

Nous ne sommes pas d'accord avec la position prise par l'Agence à ce sujet. La politique sur les subventions et contributions demande aux institutions fédérales de s'assurer que l'organisme bénéficiaire offre de façon active les services au public dans les deux langues officielles. De plus, tel qu'il a été mentionné auparavant, l'APECA a l'obligation de respecter l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions en matière de langues officielles et de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les CBDC offrent des services bilingues. L'offre active de service fait partie de ces mesures. L'APECA doit donc trouver des moyens pour donner suite à cette recommandation.

En ce qui a trait à la recommandation 11, l'APECA indique qu'il serait difficile pour elle de définir, dans son plan d'action sur la partie VII, des indicateurs de rendement pour évaluer les mesures prises et les résultats atteints par les CBDC quant à l'épanouissement de la minorité francophone en Atlantique, étant donné que la relation de l'Agence avec les CBDC est de nature contractuelle et que la clause linguistique se limite à la prestation de services.

Bien que nous reconnaissions que la relation entre l'APECA et les CBDC est de nature contractuelle, nous sommes d'avis que l'Agence a l'obligation de s'assurer que les CBDC offrent des services dans les deux langues officielles et tiennent compte des besoins des CLOSM, compte tenu du mandat confié à ces organismes. De plus, certaines exigences de la politique du CT sur les subventions et contributions contiennent des activités reliées à la partie VII (inciter les membres des deux collectivités de langue officielle à participer aux activités, projets ou programmes et d'organiser ces événements de manière à répondre à leurs besoins). Il est donc important pour l'APECA de mettre en place des indicateurs permettant d'évaluer l'impact des actions prises par les CBDC sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Les recommandations 13, 16 et 17 touchent les comités d'investissement, les mécanismes de surveillance et les mécanismes d'évaluation respectivement. L'APECA propose, dans son plan d'action, des moyens pour donner suite aux activités entreprises par les CBDC visant la prestation de services dans les deux langues officielles. Elle est muette concernant les activités touchant la partie VII de la *Loi*. Puisque nous sommes d'avis que les obligations de l'APECA, dans le contexte du mandat confié aux CBDC, englobent des responsabilités relatives aux parties IV et VII de la *Loi*, l'Agence doit s'assurer que les suites données à ces trois recommandations contiennent aussi des mesures visant l'épanouissement et le développement des CLOSM.

Dans le cadre de notre vérification, nous avons noté que la planification stratégique au sujet du développement économique local et les consultations formelles auprès des CLOSM ne sont pas effectuées par les CBDC, mais plutôt par d'autres organismes régionaux de développement économique. Puisque la vérification en Atlantique se limitait aux services bilingues offerts par les CBDC désignées et de leur impact sur l'épanouissement et le développement des CLOSM, nous n'avons pas pu vérifier cet aspect lors de nos travaux. Nous prévoyons donc examiner cette question à l'étape du suivi dans 12 à 18 mois.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Nous sommes satisfaits des suites données par DEC pour mettre en œuvre neuf des quatorze recommandations. Cependant, les mesures proposées pour donner suite aux recommandations 10, 13 et 18 ne sont pas satisfaisantes, tandis que celles proposées pour les recommandations 16 et 17 ne le sont que partiellement.

Pour la recommandation 10, DEC indique que l'épanouissement et le développement des CLOSM sont pris en compte de façon inclusive dans les différents champs d'activités des SADC et des CAE, même si ces organismes n'ont pas d'obligations en vertu de la partie VII de la *Loi*.

Compte tenu du mandat confié aux SADC et aux CAE, nous sommes d'avis que DEC a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que ces organismes tiennent compte des besoins des CLOSM dans le but de favoriser leur épanouissement. Ces mesures devraient être précisées dans le plan d'action du Ministère portant sur la partie VII. De plus, en réponse au rapport préliminaire, DEC nous a fourni quelques exemples d'initiatives entreprises par les SADC ayant un impact sur l'épanouissement et le développement des CLOSM. Nous croyons qu'il serait approprié d'inclure des renseignements de ce genre dans le plan d'action du Ministère et dans l'état des réalisations annuel du plan d'action.

Pour la recommandation 13 au sujet des comités d'investissement des SADC, DEC précise qu'ils n'ont pas de responsabilités à l'égard de la partie VII. Comme il a été mentionné auparavant, nous sommes d'avis que les obligations de DEC, dans le contexte du mandat confié aux SADC et aux CAE, comprennent des responsabilités relatives aux parties IV et VII de la *Loi*. Par conséquent, le Ministère doit prendre des mesures pour donner suite à cette recommandation.

La recommandation 18 concerne l'évaluation du rendement des gestionnaires responsables des SADC et des CAE. Le Ministère est d'avis qu'il n'est pas nécessaire d'inclure, comme éléments spécifiques dans l'évaluation, la question de la qualité du service dans les deux langues officielles et le développement des CLOSM par les SADC et les CAE désignés, puisque ces organismes n'agissent pas pour le compte de DEC. Compte tenu des responsabilités de DEC et du mandat confié aux SADC et aux CAE, nous estimons que les gestionnaires

du Ministère responsables du Programme de développement des collectivités devraient être explicitement évalués à l'égard de leurs services et de leur impact sur l'épanouissement et le développement des CLOSM. Selon nous, cela pourrait se faire seulement si ces éléments devenaient une composante distincte du processus annuel d'appréciation.

En ce qui concerne les recommandations 16 et 17, le Ministère propose, dans son plan d'action, des mesures pour surveiller et évaluer les SADC à l'égard de la prestation de services dans les deux langues officielles. Compte tenu de notre position concernant les responsabilités de DEC au sujet des parties IV et VII, nous sommes d'avis que le Ministère doit s'assurer que les moyens mis de l'avant pour donner suite à ces deux recommandations contiennent aussi des mesures visant l'épanouissement et le développement des CLOSM. De plus, il serait approprié pour DEC d'utiliser les résultats des mesures de surveillance et d'évaluation pour faire rapport sur son rendement.

Industrie Canada

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par IC/FedNor pour mettre en œuvre neuf des onze recommandations. Pour les recommandations 14 et 18, les suites données ne sont pas complètement satisfaisantes.

Les mesures prises en février 2005 par le Ministère pour donner suite à la recommandation 14 ne répondent pas à nos attentes. Le fait de partager avec le ministre de l'Industrie et le ministre d'État (FedNor) cette recommandation visant l'établissement possible d'une agence fédérale de développement économique régional dans les régions de l'Ontario qui ne sont pas desservies par FedNor est insuffisant. Industrie Canada doit examiner et analyser la situation en profondeur, en collaboration avec les CLOSM de l'Ontario. Par la suite, le Ministère sera en mesure de recommander aux ministres la meilleure façon de favoriser l'épanouissement des CLOSM et de contribuer à leur développement économique dans chacune des régions de la province.

Pour la recommandation 18, IC/FedNor précise que ses gestionnaires responsables du Programme de développement des collectivités sont évalués selon le rendement du programme, dont les langues officielles représentent un élément. Selon nous, il serait important de modifier le formulaire utilisé pour évaluer le rendement annuel de ces gestionnaires afin qu'il contienne une section portant explicitement sur les langues officielles.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Nous sommes satisfaits du plan d'action préparé par DEO pour donner suite aux trois recommandations qui se rattachent au Ministère dans le rapport de vérification.

ANNEXE A

Objectifs et critères de la vérification

Objectifs

Les objectifs de la vérification étaient de déterminer si :

1. les SADC et les CBDC fournissent des services adéquats dans les deux langues officielles dans les régions où la demande le justifie;
2. les programmes de développement économique d'Industrie Canada, de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, de Développement économique Canada pour les régions du Québec et de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada favorisent l'épanouissement et appuient le développement des communautés minoritaires de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et tiennent compte des SADC et des CBDC;
3. les institutions fédérales concernées consultent les CLOSM lorsqu'elles établissent des SADC et des CBDC et tiennent compte de leurs besoins spécifiques;
4. les quatre institutions fédérales mesurent la qualité des services fournis par les SADC et les CBDC aux CLOSM et l'impact sur leur développement.

Critères

Nous nous attendions à ce que :

1. les institutions communiquent efficacement aux SADC et aux CBDC les exigences de la *Loi sur les langues officielles*;
2. les SADC et les CBDC désignées offrent activement et fournissent leurs services (en personne, par téléphone, au moyen de l'affichage, dans les communications écrites et les journaux) dans les deux langues officielles;
3. les institutions disposent de programmes favorisant l'épanouissement et elles appuient le développement des CLOSM;
4. les programmes de développement économique tiennent compte des SADC et des CBDC;
5. les institutions consultent officiellement les CLOSM pour déterminer leurs besoins;
6. les institutions intègrent les résultats de leurs consultations avec les CLOSM à leurs propres programmes visant ces communautés;
7. les institutions surveillent la façon dont les SADC et les CBDC tiennent compte des besoins cernés par les CLOSM de manière à pouvoir modifier leur approche au besoin;
8. les institutions consultent officiellement les CLOSM pour déterminer leurs besoins quand elles établissent les SADC et les CBDC;

9. les institutions tiennent compte des résultats de leurs consultations avec les CLOSM lorsqu'elles déterminent l'emplacement des SADC et des CBDC désignées;
10. les institutions disposent de procédures et de systèmes appropriés pour surveiller si les membres du public reçoivent des services dans la langue officielle de leur choix;
11. les institutions évaluent les SADC et les CBDC pour déterminer si les services sont offerts dans les deux langues et si ces services sont de bonne qualité;
12. les résultats de la surveillance soient utilisés dans la gestion de la qualité du service, dans les rapports sur le rendement et dans les évaluations du rendement des gestionnaires responsables.

ANNEXE B

LISTE DES ACRONYMES

APECA	Agence de promotion économique du Canada atlantique
CAE	Centre d'aide aux entreprises
CBDC	Corporation au bénéfice du développement communautaire
CLOSM	Communauté de langue officielle en situation minoritaire
CSEC	Centre de service aux entreprises du Canada
CT	Conseil du Trésor
DEC	Développement économique Canada pour les régions du Québec
DEO	Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
FedNor	Initiative fédérale de développement économique dans le Nord de l'Ontario
IC	Industrie Canada
OFVE	Organisation francophone à vocation économique
SADC	Société d'aide au développement des collectivités
SDBA	Société de développement de la Baie acadienne